UNIVERSIDAD
SAN IGNACIO
DE LOYOLA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera de Administración

RELACIÓN ENTRE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL INSTITUTO OFTALMOLÓGICO LA LUZ, 2020.

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Tesista:

JOSE CARLOS ERNESTO MELÉNDEZ CLAVO
(0000-0001-8984-9171)

ERIK HUAYTA DE LA CRUZ
(0000-0001-5273-3271)

Asesor: Dr. Jorge Javier Vidalón
(000-0002-9550-3852)

Lima - Perú
2021

Índice

Índice I
Índice de tablas IV
Índice de figuras V
Introducción 1
Capítulo I 2
1.1. Planteamiento de investigación 2
1.1.1. Planteamiento del problema. 2
1.1.2. Formulación del problema. 3
1.1.2.1. Problema general. 3
1.1.2.2. Problemas específicos. 3
1.1.3. Justificación de la investigación. 4
1.2. Marco referencial 6
1.2.1. Antecedentes. 6
1.2.2. Marco teórico. 17
1.2.2.1. Calidad. 17
1.2.2.2. Servicio. 17
1.2.2.3. Calidad del servicio. 17
1.2.2.3.1. Definición. 17
1.2.2.3.2. Características. 18
1.2.2.3.3. Teoría de calidad del servicio. 19
1.2.2.3.4. Calidad del servicio en el sector salud. 22
1.2.2.3.5. Dimensiones. 22
1.2.2.4. Satisfacción del paciente. 23
1.2.2.4.1. Definición. 23
1.2.2.4.2. Percepciones del paciente sobre la calidad de los servicios. 24
1.2.2.4.3. Teoría de satisfacción del paciente. 25
1.2.2.4.4. Dimensiones. 29
1.2.2.5. Instituto oftalmológico La Luz. 30
1.2.2.5.1. Misión. 30
1.2.2.5.2. Visión. 30
1.2.2.5.3. Valores. 30
1.2.2.5.4. Subespecialidades. 31
1.3. Objetivos e Hipótesis. 32

1.3.1. Objetivos. 32
1.3.1.1. Objetivo general. 32
1.3.1.2. Objetivos específicos. 32
1.3.2. Hipótesis. 32
1.3.2.1. Hipótesis general. 32
1.3.2.2. Hipótesis específicas. 32
Capítulo II 34
2.1. Método 34
2.1.1. Tipo de investigación. 34
2.1.2. Diseño de investigación. 34
2.1.3. Variables. 35
2.1.4. Población. 35
2.1.5. Muestra. 36
2.1.6. Instrumentos de investigación. 36
2.1.7. Procedimientos de recolección de datos. 38
Capitulo III 39
3.1. Análisis de resultados de los cuestionarios 39
3.1.1. Análisis de los resultados de calidad del servicio 39
3.1.2. Análisis de los resultados de satisfacción del paciente 47
3.2. Contrastación de hipótesis 50
3.2.1. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov 50
3.2.2. Validación del constructo: Análisis factorial exploratorio 50
3.2.3. Correlación Rho de Spearman 54
3.2.4. Contrastación de las hipótesis 55
3.2.4.1. Hipótesis general. 55
3.2.4.2. Primera hipótesis específica. 56
3.2.4.3. Segunda hipótesis específica. 57
3.2.4.4. Tercera hipótesis específica. 58
3.2.4.5. Cuarta hipótesis específica. 59
3.2.4.6. Quinta hipótesis específica. 60
3.3. Discusión 61
3.3.1. Hipótesis general 61
3.3.2. Primera hipótesis específica 61
3.3.3. Segunda hipótesis específica 62

3.3.4. Tercera hipótesis específica 62
3.3.5. Cuarta hipótesis específica 62
3.3.6. Quinta hipótesis específica 63
3.4. Conclusiones 63
3.5. Recomendaciones 66
Referencias bibliográficas 69
Anexos 77
Anexo 1. Matriz de consistencia 77
Anexo 2. Guía de Cuestionarios 78
Anexo 3. Cuestionarios 79
Anexo 4. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov Calidad de servicio 83
Anexo 5. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov Satisfacción del paciente 84
Anexo 6. Alfa de Cronbach Calidad de servicio 85
Anexo 7. Alfa de Cronbach Satisfacción del paciente 90
Anexo 8. Dato estadístico Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y prueba de extracción mediante el método de componentes de calidad de servicio 91
Anexo 9. Dato estadístico Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y prueba de extracción mediante el método de componentes de satisfacción del paciente 92
Anexo 10. Coeficiente de Aiken 93
Anexo 11. Validación de jueces 95
Anexo 12. Interpretacion de Rho de Spearman 110
Anexo 13. Consentimiento informado 111
Anexo 14. Autorización de empresa 112

Índice de tablas

Tabla 1: Definiciones calidad de servicio 18
Tabla 2: Teorías de calidad del servicio 19
Tabla 3: Dimensiones de calidad del servicio 22
Tabla 4: Definiciones de satisfacción del paciente 24
Tabla 5: Teorías de satisfacción del paciente 25
Tabla 6: Dimensiones de satisfacción del paciente 29
Tabla 7: Habilidades y experiencia de médicos 39
Tabla 8: Habilidades y experiencia de enfermeras 39
Tabla 9: Uso de servicios 40
Tabla 10: Personal cortes y amable 40
Tabla 11: Atención rápida 40
Tabla 12: Citas 41
Tabla 13: Respuestas eficientes 41
Tabla 14: Retroalimentación 42
Tabla 15: Servicios y procedimientos correctos 42
Tabla 16: Atención a problemas y consultas 42
Tabla 17: Pacientes seguros 43
Tabla 18: Reportes documentados 43
Tabla 19: Servicios a tiempo 43
Tabla 20: Equipos médicos 44
Tabla 21: Instalaciones de espera 44
Tabla 22: Ambiente de instituto 45
Tabla 23: Limpieza de servicios higiénicos 45
Tabla 24: Personal medico 45
Tabla 25: Horarios 46
Tabla 26: Tradiciones de sociedad 46
Tabla 27: Intereses de pacientes 46
Tabla 28: Respuesta a quejas 47
Tabla 29: Ubicación geográfica 47
Tabla 30: Tratamientos 48
Tabla 31: Atención médica 48
Tabla 32: Atención de enfermería 49
Tabla 33: Gestión de instituto 49

Tabla 34: Recomendar 49
Tabla 35: ”Prueba de KMO, Bartlett y Método de extracción”- calidad de servicio 50
Tabla 36: “Varianza Total Explicada”- calidad de servicio 51
Tabla 37: “Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser”- calidad de servicio.. 51
Tabla 38: ”Prueba de KMO, Bartlett y Método de extracción”- satisfacción del paciente.. 53
Tabla 39: “Varianza Total Explicada”- satisfacción del paciente..... 53
Tabla 40: “Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser”- satisfacción del paciente 53
Tabla 41: Correlación Rho de Spearman 54
Tabla 42: Hipótesis general - Resultado de Rho de Spearman 55
Tabla 43: Primera hipótesis específica - Resultado de Rho de Spearman 56
Tabla 44: Segunda hipótesis específica - Resultado de Rho de Spearman 57
Tabla 45: Tercera hipótesis específica - Resultado de Rho de Spearman 58
Tabla 46: Cuarta hipótesis específica - Resultado de Rho de Spearman..... 59
Tabla 47: Quinta hipótesis específica - Resultado de Rho de Spearman 60
Tabla 48: Matriz de consistencia..... 77
Tabla 49: Cuestionario de calidad del servicio 79
Tabla 50: Cuestionario de satisfacción del paciente 82

Índice de figuras

Figura 1. Teoría genérica de Senge y Oliva (1993)..... 21
Figura 2. Paradigma de la desconfirmación de Churchill Jr y Surprenant (1982) 26
Figura 3. Zona de Tolerancia 28

Introducción

La importancia de la medición, evaluación y monitoreo de la calidad del servicio en el sector de la salud es ahora un hecho incuestionable. La medicina moderna ha comprendido y reconocido gradualmente la importancia del paciente y su percepción sobre la atención médica, mediante la realización de investigaciones necesarias para comprender la importancia de las relaciones conjuntas entre los pacientes, la satisfacción y la calidad de vida. La atención médica es un sector en crecimiento que ha recibido mucha atención de investigadores y médicos de todo el mundo y que requiere mucha consideración, debido a las deficiencias que tiene el sector y los desafíos que debe superar como resultado de la competencia entre los sectores público y privado (Upadhyai, Jain, Roy & Pant, 2019).

Es por estos motivos que el objetivo principal de la presente investigación es la de determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz. En el capítulo uno, se conoce y se presenta la problemática para la presente investigación, con el propósito de saber cuáles son los puntos críticos que se encuentran en el instituto oftalmológico La Luz, de igual manera se presenta la justificación de esta investigación, así como el marco teórico, los objetivos e hipótesis, tanto generales como específicos.

En el capítulo dos, se explica cuál es la metodología (enfoque cuantitativo) que se utiliza, haciendo énfasis en el tipo (enfoque cuantitativo con tipo correlacional) como en el diseño (no experimental-transversal-correlacional) de investigación, así mismo la explicación las variables tomadas en cuenta, igualmente se explican los instrumentos de investigación del investigador Al-Damen (2017) para las variables calidad del servicio y la satisfacción del paciente, a los cuales se les analizó su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach y cuál es el procedimiento para recolectar los datos requeridos.

En el capítulo tres se presentan los análisis de los cuestionarios, la contrastación de las hipótesis, donde se desarrolló la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, la validación del constructo mediante el análisis factorial exploratorio, la correlación Rho de Spearman y las contrastaciones de las hipótesis, tanto general como específicas, así mismo se presentan las discusiones, las conclusiones y las recomendaciones. Concluyendo con la presentación de las referencias bibliográficas y los anexos, la matriz de consistencia y los cuestionarios que se utilizan.

Capítulo I

1.1. Planteamiento de investigación

1.1.1. Planteamiento del problema.

Los centros de salud particulares en su mayoría son los que se esfuerzan en mejorar el servicio ofreciendo calidad de atención y a su vez la satisfacción de los pacientes. La globalización y las causas tecnológicas que están ocurriendo en el mundo, están determinando que las entidades prestadoras de salud sean más competitivas las cuales tiene que adaptarse a la necesidad de los pacientes por lo que deben mejorar continuamente a fin de prestar un servicio de calidad para lograr la satisfacción de sus pacientes (Ampuero, 2017).

El centro de salud particulares debe de estar adaptado a cualquier acontecimiento nuevo que pueda surgir, porque es una época que se tiene que hacer frente a los nuevos desafíos en el cual surgen nuevas formas de entender la organización y dar soluciones, eso quiere decir que también se tienen que estar a la par con las tecnologías de la información y comunicación las cuales las mantiene informadas sobre posibles cambios globales que pudieran surgir en el ámbito empresarial y en el tema de cómo ofrecer una buena calidad del servicio. Por otro lado, se tiene que los trabajadores no están debidamente capacitados con relación a como atender a los pacientes, puesto que son quienes están en contacto directo con los pacientes del instituto, ya que si se tiene a un trabajador capacitado éste realizará un trabajo adecuado por lo cual el paciente será bien atendido y así lograr la aceptación y la satisfacción del paciente. Así mismo se tiene que no se cumple con el servicio que se promete de forma exacta y confiable (Arroyo, 2018).

Se observa que en algunos casos los pacientes de las clínicas oftalmológicas, incluido el instituto oftalmológico La Luz (25%), que son programados para cirugía esperan más tiempo de lo programado para poder ser operados, así como que algunos de los equipos no tienen la modernidad esperada, algunos de los médicos tienen mala comunicación con los mismos pacientes o sus familiares para explicar el seguimiento del problema de salud, la atención para tomarse exámenes radiológicos no se realiza a la hora programada, así como que en algunos casos la atención hacia los pacientes no se efectuó en el horario establecido, lo cual produce que los pacientes se sientan insatisfechos (Ampuero, 2017).

La satisfacción de pacientes constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud, ya que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover; para contribuir a una mejor atención porque es más probable que el paciente participe de manera más efectiva; y, el grado de satisfacción y la insatisfacción que constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida. La insatisfacción de los pacientes sigue siendo un problema del día a día, por muchos factores como la falta de una buena infraestructura, no se cuenta con profesionales especialistas para estos centros de salud, mala información, incumplimiento de los tiempos de atención, entre otros (Condor, 2019).

Así mismo se llegó a observar dentro del instituto oftalmológico La Luz algunos problemas que afectan la satisfacción de los pacientes, como la poca atención de las inquietudes y dudas que tienen sus pacientes, dado que no se explica de mejor manera el proceso que tienen que llevar para mejorar su salud visual, además de no generar seguridad con los servicios que ofrecen debido a que no dan toda la información acerca de la atención que reciben y no se sienten involucrados en las decisiones referentes al tratamiento. De igual forma no cumplen con los tiempos establecidos en la atención, llegando a generar insatisfacción por parte de los pacientes, además de no contar con las mejores instalaciones para el agua, saneamiento, higiene de las manos o eliminación de desechos.

1.1.2. Formulación del problema.

1.1.2.1. Problema general.

¿Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, 2020?

1.1.2.2. Problemas específicos.

¿Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, 2020?

¿Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, 2020?

¿Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, 2020?

¿Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, 2020?

¿Existe relación entre la empatía y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, 2020?

1.1.3. Justificación de la investigación.

Justificación teórica

Cuando se lleva la definición de calidad al campo de los servicios de salud toma mayor relevancia, pues no solo incluye lograr la satisfacción del paciente, sino mejorar su calidad de vida, extenderla y en muchos casos, evitar que se enferme o muera. Actualmente, la calidad se ha convertido en uno de los pilares básicos para la competitividad en los servicios de salud, en un medio donde, otorgar calidad y sin errores, es un requisito indispensable para satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familiares, quienes cada vez están más informados y son más exigentes. Así mismo, el paciente es quien define la calidad de acuerdo con su percepción partiendo de lo que espera recibir, como es una atención adecuada, oportuna, con competencia profesional, seguridad y respeto a la ética de la práctica médica, así como una buena comunicación, instalaciones confortables y un trato digno entre otros aspectos, para satisfacer sus necesidades y expectativas buscando siempre como resultado final, recuperar su salud.

El instituto oftalmológico La Luz, con 11 años de experiencia en el sector, son expertos en cuidar los ojos. La Oftalmología especialidad médica dentro de la medicina que estudia y trata las enfermedades del ojo humano y sus anexos, teniendo como misión el diagnóstico de las enfermedades oculares, trastornos y dolencias del ojo. Se preocupan por brindar atención de calidad para tener una mejor salud visual. Su vocación consiste en mejorar la calidad de vida con tratamientos que permitan disfrutar de una salud y estética ocular óptimas.

La presente investigación tiene como enfoque teórico el determinar la relación y el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, de igual forma se trata de determinar si las dimensiones de la calidad del servicio (empatía, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad) se relacionan con la satisfacción de los mismos pacientes. Así mismo la presente

investigación servirá de ayuda para cubrir la brecha académica que existe en relacion a la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes en el sector salud

Justificación metodológica

La información que se llegue a reunir al terminar con el desarrollo de la presente investigación es de suma importancia para el mismo instituto oftalmológico, así como para las diferentes entidades que se dediquen al sector salud, pero que solo podrán utilizar esta información de manera referencial. Es trascendental que los directores, gerentes y/o personal encargado del instituto oftalmológico La Luz conozcan cuáles son los beneficios que le puede dar la calidad de sus servicios con la finalidad de que la satisfacción de sus pacientes sea el que desean.

De acuerdo con las relaciones que se encontraron entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes del instituto oftalmológico La Luz, se podrán elaborar estrategias novedosas que les otorgue a la misma clínica muchos beneficios. De igual manera es de esperarse que este trabajo de investigación, y sus resultados, sean de mucha utilidad para investigaciones futuras que decidan tomar en consideración a la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. Y se realizó el análisis psicométrico a los instrumentos de medición de Al-Damen (2017), con lo cual se puede dejar constancia de su alta validez y su alta confiabilidad, lo que permitirá su uso en futuras investigaciones sobre clínicas nacionales.

Justificación práctica

Al momento en que se concluya la presente investigación, uno de los mayores beneficiados será el mismo instituto oftalmológico, ya que sus directores basados en los resultados que se lleguen a obtener estarán en la posición de conocer cuáles son los puntos más críticos de la calidad de sus servicios que tendrán que mejorar con el propósito de generar la satisfacción que desean en sus pacientes. Así mismo otro de los beneficiados son los pacientes del instituto oftalmológico La Luz, dado que el principal objetivo del instituto oftalmológico La Luz es el bienestar de sus pacientes, a través de una calidad en sus servicios.

Los directores, gerentes y/o personal encargado del instituto oftalmológico La Luz estarán en la posición de elaborar estrategias novedosas de acuerdo con los resultados

que se logren con el desarrollo de la presente investigación, en relación a como deberán de realizar los ajustes pertinentes para mejorar la calidad de sus servicios.

1.2. Marco referencial

1.2.1. Antecedentes.

Antecedentes internacionales

El artículo científico de Padma, Rajendran y Lokachari (2010) denominado “Service quality and its impact on customer satisfaction in Indian hospitals.” Tuvo como propósito el conceptualizar la calidad del servicio hospitalario (SQ) en sus dimensiones componentes desde la perspectiva de los pacientes y sus asistentes; y analizar la relación entre SQ y la satisfacción del cliente (CS) en hospitales gubernamentales y privados en India. El estudio emplea un enfoque de cuestionario-encuesta para obtener las percepciones de pacientes y asistentes. Los instrumentos desarrollados han sido validados mediante pruebas de fiabilidad, validez y unidimensionalidad. Los datos recopilados se analizaron mediante el uso de técnicas estadísticas como la correlación bivariada y la regresión múltiple. Los pacientes y los asistentes tratan el aspecto interpersonal de la atención como el más importante, ya que no pueden evaluar completamente la calidad técnica de los servicios de atención médica. El estudio también reveló que los proveedores de servicios hospitalarios tienen que comprender las necesidades tanto de los pacientes como de los asistentes para poder obtener una visión holística de sus servicios. Los resultados del estudio dependen de la naturaleza y el número de encuestados, es decir, el estudio ha capturado solo las percepciones de los receptores de servicios: Pacientes y asistentes; y el tamaño de la muestra del estudio (204 pacientes y 204 asistentes) debido a la tasa de respuesta limitada y otras limitaciones operativas. El presente estudio permite a los administradores de hospitales comparar sus hospitales con los de sus competidores comparando los valores medios de las dimensiones de SQ. El estudio también permite una comparación del desempeño de los hospitales públicos y privados en términos de los servicios ofrecidos. El estudio conceptualiza el SQ del hospital como un marco de ocho dimensiones. Además, también presenta la relación entre SQ y CS en el gobierno indio y los hospitales privados.

El objetivo del artículo científico de Efuteba (2013) titulado “Factors Influencing Customer Satisfaction in Health care services: The Case of Public and Private Hospitals in North Cyprus.” Fue la de examinar los aspectos cambiantes importantes que influyen en la

satisfacción de los clientes en las instituciones de atención médica. Los dos modelos desarrollados en este estudio investigan los factores que influyen en la satisfacción de los clientes y también evalúan los servicios prestados desde los hospitales privados y estatales en la República Turca del Norte de Chipre, las construcciones en el modelo A propone que, los cinco enlaces interpersonales a saber; el cuidado, la amistad, la relación, la familiaridad y la confianza son factores que contribuyen a las intenciones de lealtad. Mientras que el modelo B simplemente sugiere que los cinco enlaces interpersonales, también contribuyen a la satisfacción del Cliente, alienta la Lealtad. Hoy, el mundo del servicio busca recursos para invertir en eficiencia. La mayoría de los gobiernos se centran en el sistema de salud público, ya que los proveedores de salud privados se están convirtiendo en las mejores alternativas para muchos pacientes que pueden pagarlos. Las preferencias hospitalarias y otros factores que los clientes consideran antes de decidir elegir un proveedor de atención médica se identifican en este estudio hasta cierto punto. Esto se ha replicado en los cambios investigados en la gestión de servicios en la mayoría de los países durante las últimas décadas. Un total de 300 usuarios de hospitales de diferentes orígenes y orígenes étnicos, con diferentes valores y creencias culturales, incluidos los turcochipriotas nativos, respondieron a 60 preguntas en inglés y turco, respectivamente, sobre la situación actual de los servicios de salud en el norte de Chipre. Las expectativas generales de los encuestados indicaron que existe una relación positiva-significativa entre los vínculos interpersonales y la satisfacción. Confirmando así que tanto los hospitales privados como los estatales deberían poner más énfasis en mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. El procedimiento de este capítulo de análisis de datos involucra el modelado de ecuaciones estructurales (SEM) y la proyección a estructuras latentes mediante mínimos cuadrados parciales (PLS).

De acuerdo con el articulo científico de Marković, S., Lončarić, D., y Lončarić, D. (2014) “Service quality and customer satisfaction in the health care industry-towards health tourism market.” La calidad del servicio y la satisfacción del cliente se han investigado exhaustivamente en el sector con fines de lucro, pero también son importantes en el sector sin fines de lucro. Los hospitales especializados y los balnearios de salud operan en el sector sin fines de lucro en Croacia, pero algunos de ellos intentan brindar una parte de sus servicios al mercado del turismo de salud. Los hospitales que trabajan en el sector sin fines de lucro y especialmente aquellos que ven su futuro en el mercado del turismo de salud deben prestar atención a la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Aunque los hospitales especializados son un segmento vital del sistema de salud croata, no ha habido

suficiente investigación sobre la calidad del servicio y la medición de la satisfacción del cliente en ese sector. Por tanto, el objetivo de este estudio es evaluar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en el sector sanitario. La investigación empírica se utiliza para determinar las percepciones y expectativas de los pacientes sobre la calidad del servicio en un hospital de especialidades para la rehabilitación médica. Se utilizó el instrumento SERVQUAL para medir la calidad del servicio. El cuestionario SERVQUAL incluía una sección de expectativas y percepciones, cada una de las cuales constaba de 34 afirmaciones. Además, el cuestionario contenía una sección adicional relacionada con la demografía y una pregunta general sobre la impresión de la calidad del servicio prestado. Se recogieron ciento cuatro (104) cuestionarios cumplimentados satisfactoriamente. El análisis reveló que los pacientes percibían un nivel bastante satisfactorio de calidad de la atención médica en todas las dimensiones de SERVQUAL. Los pacientes que percibieron un mayor nivel de calidad del servicio muestran una mayor satisfacción con los servicios, así como un mayor nivel de lealtad al hospital que brinda los servicios médicos. Los resultados de la investigación indican la multidimensionalidad del concepto y la existencia de una brecha entre las expectativas de los pacientes y las percepciones de la calidad del servicio. Finalmente, a pesar de las críticas al instrumento SERVQUAL, este estudio confirma la utilidad del modelo SERVQUAL en cuanto a su confiabilidad y validez para medir la calidad en el sector de la salud. Este artículo arroja luz sobre un campo poco investigado en el contexto croata. El entorno específico en el que se desarrolló la investigación exigió la implementación de un modelo SERVQUAL modificado que se amplió con los ítems referidos a actividades deportivas, recreativas y recreativas. La contribución teórica de este artículo se refleja en las pruebas de dimensionalidad y confiabilidad del instrumento SERVQUAL modificado para medir la calidad del servicio en un hospital de especialidades. Se encontró que el modelo modificado tiene cuatro dimensiones. La dimensión 'Calidad de salida', que se refiere a los servicios fuera del ámbito de los servicios médicos, tiene el mayor impacto en la satisfacción de los pacientes. El aporte práctico del trabajo se manifiesta como un estímulo para que los gerentes de los hospitales de especialidades dediquen mayor atención a la calidad del servicio y la medición de la satisfacción del cliente, especialmente cuando su objetivo es ingresar al mercado del turismo de salud. Proporciona instrucciones para que los administradores de hospitales desarrollen estrategias que satisfagan las expectativas de los pacientes sobre la calidad del servicio y aumenten su competitividad en el mercado del turismo de salud.

De acuerdo con el artículo científico de Kayral, H. İ. (2014) denominado “Perceived service quality in healthcare organizations and a research in Ankara by hospital type.” El propósito de los servicios de salud es proteger y mejorar la salud física, mental y social de las personas y garantizar su continuidad para aumentar el nivel de bienestar y felicidad en la sociedad. Como en todas las organizaciones de servicios, la calidad del servicio tiene un lugar importante en las organizaciones de salud. Por lo tanto, medir los impactos de los esfuerzos realizados por las empresas por la calidad del servicio y las percepciones de los clientes sobre los servicios prestados, evaluar cómo difieren sus percepciones en las diferentes dimensiones de la calidad y tomar nuevas medidas de acuerdo con los resultados son la clave para la mejora continua. En este estudio, con respecto a los temas antes mencionados, se compara la percepción de la calidad de los servicios prestados en el campo de la salud por parte de quienes los reciben según los diferentes tipos de hospitales que brindan dicho servicio, y se realizan las evaluaciones correspondientes. Por lo tanto, si las percepciones de los pacientes sobre la calidad del servicio difieren según el tipo de hospital, en qué dimensiones de calidad ocurren estas diferencias y se evalúa la calidad percibida por diferentes perfiles de pacientes como edad, sexo, ingresos, etc. En la medición de la calidad del servicio, se utilizó un conjunto de 34 preguntas con seis dimensiones, que fue utilizado por Kara, Tarım y Zaim (2003) en varios hospitales y luego utilizado en varios estudios de investigación en Turquía sobre la calidad del servicio en las empresas de salud. Con base en los hallazgos de la investigación, se puede decir que los hospitales públicos de la rama general son percibidos como de calidad al mismo nivel que los hospitales privados e incluso alcanzan niveles más altos de satisfacción del paciente. Por otro lado, cuando se examinan las subdimensiones de la calidad, se ve que los hospitales públicos todavía están por detrás de los privados en términos de calidad física.

El artículo científico de Aliyeva, I. (2015) denominado “Relationship between Service Quality and Patient Satisfaction in Case of TRNC.” tuvo como objetivo el medir la calidad del servicio hospitalario en la República Turca del Norte de Chipre (TRNC) desde la perspectiva de los pacientes y analizar las relaciones entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. La matriz de correlación, la prueba de muestras independientes, el ANOVA unidireccional y las técnicas de regresión múltiple se llevan a cabo para investigar la calidad del servicio hospitalario, así como las relaciones entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. Los resultados muestran que los pacientes perciben la calidad del servicio de una manera diferente y perciben la calidad en los hospitales privados más alta que en los hospitales públicos. Los resultados también proporcionan varias pautas útiles

para la administración de hospitales en TRNC y el factor de satisfacción más importante se estima como calidad.

De acuerdo con el artículo científico de Frimpong (2016) titulado “Service quality and patients’ satisfaction of health care delivery in Ashanti Region, Ghana–the moderating effect of demography.” La calidad del servicio dentro de las unidades hospitalarias es fundamental para satisfacer, retener y crear lealtad entre los pacientes. Esta investigación utiliza el modelo servqual para analizar la brecha entre las percepciones y expectativas de los pacientes y los médicos con respecto a los servicios de hospitales seleccionados en la región de Ashanti. El nivel de satisfacción del paciente se evalúa para los servicios ofrecidos en los hospitales seleccionados en la Región. Las cinco dimensiones populares en la calidad del servicio, también dado el acrónimo, RATER, (por lo tanto: Confiabilidad, garantía, tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta) y la introducción de variables demográficas como moderadores se consideraron para esta investigación. El objetivo principal de esta investigación es conocer los factores críticos que conducen a la satisfacción del paciente. Los datos obtenidos se analizaron mediante la prueba de confiabilidad, la prueba t de muestras pareadas, el análisis de correlación, el análisis descriptivo y el análisis de regresión jerárquica, todo en un intento de resolver el problema de investigación, que es identificar las variables que realmente ofrecen a los pacientes la satisfacción deseada. Los resultados mostraron que la calidad de los servicios ofrecidos por los hospitales tiene un impacto positivo y son importantes para predecir la satisfacción de los pacientes. Además, los resultados muestran que la fiabilidad, la garantía y la tangibilidad tienen un efecto positivo estadísticamente significativo en la satisfacción de los pacientes, mientras que la capacidad de respuesta, la empatía, el género, la edad y la duración de los años con facilidad no tienen un efecto estadístico en la satisfacción de los pacientes. Finalmente, los resultados de esta investigación empírica reiteran el punto de vista de que la dimensión de calidad más esperada tanto por los pacientes como por los médicos en la región de Ashanti es la garantía, mientras que la dimensión de calidad más percibida por los pacientes es la empatía. El estudio proporciona las siguientes recomendaciones como priorización y capacitación del personal de atención médica, motivación del personal de salud, educación y capacitación del personal de salud.

El artículo científico de Al-Damen (2017) denominado “Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction “Case of Al-Bashir Hospital.” tuvo como objetivo medir el impacto de la calidad percibida del servicio de atención médica en la satisfacción del

paciente en un importante hospital gubernamental en Jordania. Para este propósito, el estudio desarrolló un instrumento basado en "SERVQUAL" modificado que utiliza cinco dimensiones de calidad de servicio, a saber: Empatía, tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta y garantía. Se realizó una encuesta para recopilar datos con un total de 448 participantes ambulatorios. Se emplearon técnicas estadísticas tales como técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales para probar las hipótesis, así como un análisis de regresión. Los resultados muestran que existe un impacto de la calidad percibida del servicio de atención médica en la satisfacción general del paciente. La confiabilidad tuvo la mayor influencia, seguida por la empatía y la seguridad. El estudio proporcionó un conjunto de recomendaciones.

Según el artículo científico de Leulseged (2017) denominado "Assesment of service quality and customers'satisfactions: The case of private hospitals in Addis Ababa." Hoy, la era moderna se puede llamar como la "Era de los consumidores". Como en el escenario empresarial actual de intensa competencia, la satisfacción del cliente se ha convertido en la principal preocupación de todos y cada uno de los tipos de industria. El alto nivel de satisfacción del cliente es muy importante para ganar clientes y adelantarse a la competencia. Con el fin de evaluar la calidad y la eficacia de los servicios prestados por los hospitales privados en Addis Abeba, se realizó un estudio descriptivo transversal entre los pacientes ambulatorios para conocer las expectativas y las percepciones de los pacientes sobre los servicios hospitalarios de los médicos y enfermeras/asistente médico, administración e infraestructuras con un objetivo general de la evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de los hospitales privados en Addis Abeba. Los datos se recopilaron a través de un cuestionario auto administrado distribuido a pacientes ambulatorios en los tres hospitales privados. Hubo un total de 386 pacientes ambulatorios que participaron en esta investigación. Para analizar los datos recopilados, se utiliza SPSS versión 20 para Windows. Se utilizaron métodos de análisis estadístico para determinar la validez interna y externa del cuestionario. Se realizó un análisis de regresión para determinar un modelo que mejor pueda determinar la importancia atribuida a las diferentes dimensiones de evaluación de la calidad en la satisfacción. A partir de los resultados obtenidos, hubo una diferencia significativa entre las expectativas y las percepciones para las cinco dimensiones en la calidad de los servicios hospitalarios. La diferencia más alta entre las expectativas y las percepciones se encontró en la dimensión de urgencia específicamente en la capacidad de comodidad de la habitación del paciente y la diferencia más baja fue en el dominio de tangibilidad específicamente en la calidad del servicio médico

/ enfermeras. Este estudio demostró que las expectativas de los pacientes eran más altas que sus percepciones en las cinco de cinco dimensiones en la calidad de los servicios hospitalarios. La regresión logística mostró que tangibilidad, confiabilidad y garantía son los dominios que tienen una relación significativa con la satisfacción. La mayoría de los pacientes en este estudio respondieron que están satisfechos con el servicio que se les brindó.

El artículo científico de Zun, Ibrahim y Hamid (2018) titulado “Level of satisfaction on service quality dimensions based on SERVQUAL model among patients attending 1 Malaysia clinic in Kota Bharu, Malaysia.” Fue un estudio transversal que incluyó los nueve 1 Malaysia clinic (1MC) en el distrito de Kota Bharu, Malasia, y utilizó el cuestionario SERVQUAL validado del Ministerio de Salud, Malasia. Los datos primarios se recopilaron en enero de 2017. El tamaño de la muestra fue proporcional al promedio de asistencia diaria de los pacientes para cada clínica, y se aplicó un método de muestreo aleatorio simple para reducir el sesgo de selección. El nivel de satisfacción se determinó por la puntuación de brecha media de expectativa y percepción de la dimensión SERVQUAL. Un total de 386 pacientes participaron en este estudio (184 hombres y 202 mujeres). La mayoría eran del grupo socioeconómico bajo. Menos de la mitad de los pacientes estaban satisfechos con los servicios de la clínica. Se utilizó regresión logística múltiple para identificar el factor asociado más significativo, que puede influir en el nivel de satisfacción. La dimensión tangible (brecha de calidad de servicio (SQ): -0.25) fue la dimensión más crítica entre las cinco dimensiones de SQ evaluadas. Los factores incluyeron un bajo nivel educativo (odds ratio ajustado (adj. OR) 1.87; intervalo de confianza (IC) del 95%: 1.06, 2.67; p = 0.024), ingresos mensuales del hogar menores a RM 3000 (adj. OR 2.97; IC del 95%: 1.72, 5.51; p <0.001), y frecuencia 3 3 visitas (adj. OR 2.23; IC 95%: 1.44, 3.45; p <0.001) tuvieron una asociación significativa con un alto nivel de satisfacción. 1MC ha logrado su objetivo de aumentar la accesibilidad a los servicios de salud entre la población de bajos ingresos en entornos urbanos. Sin embargo, la mayoría de los pacientes no estaban satisfechos con ciertas partes de los servicios. Por lo tanto, se requiere una evaluación adecuada de la brecha de servicio para mejorar el servicio. El establecimiento de 1MC se considera exitoso de acuerdo con su objetivo de proporcionar servicios de salud para poblaciones de bajos ingresos en un área urbana. Esto se demostró en este estudio cuando la mayoría de los pacientes de grupos de bajos ingresos tenían más probabilidades de estar satisfechos con los servicios. Se requiere una gran mejora, especialmente en las dimensiones de SERVQUAL más críticas para aumentar el nivel de satisfacción de 1MC. Se requieren

evaluaciones y mejoras continuas para que la clínica brinde servicios de atención médica de mejor calidad en un entorno urbano.

El artículo científico de Ruhama, M. D., Utami, S., y Andarini, M. (2019) denominado “The Influence of Service Quality and CRM on Patient Satisfaction (Clinical Studies at DKT Nganjuk Health Clinic).” se basa en descubrir y analizar la satisfacción del paciente en la clínica DKT en Nganjuk-East Java, especialmente en calidad de servicio y CRM. La muestra inicial consistió en pacientes de la Clínica de Salud DKT Nganjuk en abril-mayo de 2019 con 96 encuestados. El diseño del cuestionario fue informado por observaciones de datos y cuestionarios para que se obtuvieran datos precisos, luego de los datos recolectados probando la validez y confiabilidad, seguido de análisis de regresión múltiple, prueba de hipótesis simultánea y parcial y coeficiente de determinación. A partir del análisis de los resultados de la primera hipótesis se acepta que la calidad del servicio tiene un efecto significativo en la satisfacción del paciente, como lo evidencia el valor de la tabla t 2.339> 1.98 t y su significancia 0.18 <0.05. Se aceptan los resultados de probar la segunda hipótesis que establece que CRM tiene un efecto significativo en la satisfacción del paciente, probado por el valor de la tabla t aritmética 4.852> 1.96 t y su significancia 0.00 <0.05. Los resultados de probar la tercera hipótesis, es decir, la calidad del servicio y CRM simultáneamente, tienen un efecto significativo en la satisfacción del paciente recibido con un valor f calculado de 67,654> 3,080 (tablas F) y una significancia de 0,00 <0,05.

De acuerdo con Abbasi-Moghaddam, M. A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., y Farrokhi, P. (2019) en su artículo científico “Evaluation of service quality from patients’ viewpoint.” La medición de la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio de salud como un elemento importante en la evaluación de la calidad del servicio ha atraído mucha atención en los últimos años. Por lo tanto, este estudio se realizó para averiguar cómo los pacientes evaluaban la calidad del servicio de las clínicas en los hospitales universitarios afiliados a la Universidad de Ciencias Médicas de Teherán en Irán. Este estudio transversal se realizó en Teherán en 2017 y se seleccionaron al azar 400 pacientes de cuatro hospitales. Los datos se recogieron mediante un cuestionario, cuya validez y fiabilidad se confirmaron en un estudio anterior. Para el análisis de los datos se calculó la prueba T, ANOVA y el coeficiente de correlación de Pearson mediante el SPSS 23. Los resultados indicaron que entre ocho dimensiones de la calidad del servicio de salud, los pacientes estaban más satisfechos con la consulta médica, los costos de los servicios y el proceso de admisión. Las puntuaciones medias más altas y más bajas se relacionaron con

la consulta médica (Media = 4,17) y el tiempo de espera (Media = 2,64), en ese orden. La puntuación media total de la calidad del servicio fue 3,73 (± 0,51) sobre 5. Los servicios ambulatorios fueron evaluados como buenos, moderados y débiles por 57,5, 40 y 2,5% de los pacientes, respectivamente. Hubo una relación significativa entre la percepción positiva de la calidad del servicio y el motivo de ingreso, fuente de recomendación, sexo, nivel educativo, estado de salud y tiempo de espera en las clínicas ($p < 0,05$). La mayoría de los pacientes tuvieron una experiencia positiva al visitar las clínicas y percibieron que la prestación de servicios era buena. De hecho, las percepciones de los pacientes sobre la consulta médica, el suministro de información a los pacientes y el entorno de prestación de servicios son los determinantes más importantes de la calidad del servicio en las clínicas.

El objetivo principal del artículo científico de Ashfaq, M., Manzoor, A., Ali, L., y Sheikh, K. A. (2020) titulado “Quality of Service as a Predictor of Customer Satisfaction in Healthcare Sector.” Fue examinar el papel de la calidad del servicio como predictor de la satisfacción del cliente en los hospitales privados. Utilizando una muestra de clientes de hospitales privados seleccionados en Karachi, este estudio utilizó estadísticas de confiabilidad, análisis de correlación de Pearson y técnicas de regresión OLS para analizar los datos. Los resultados muestran que los hospitales privados están tratando de brindar un servicio de atención médica que esté a la par con los estándares esperados establecidos por sus clientes. Los hallazgos de este estudio ayudarán a la gerencia de estos hospitales a desarrollar e implementar estrategias apropiadas y efectivas que ayudarían a brindar servicios de atención médica de calidad a los pacientes.

Antecedentes nacionales

De acuerdo con la tesis de Yupanqui y Chico (2015) titulada “Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención que brinda una clínica particular en Trujillo, 2014.” La calidad de la atención en salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los diferentes servicios recibidos por las instituciones proveedoras de los mismos. Esto conlleva a plantearse la realización de este estudio, donde el objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción del paciente asegurado con respecto a la atención que brinda la Clínica Peruano Americana, basado en el análisis de sus dimensiones de calidad. La metodología del estudio es observacional de tipo descriptivo, se entrevistó a 370 pacientes concurrieron al servicio ambulatorio de la Clínica, los cuales fueron seleccionados mediante muestreo probabilístico sistemático, para la recolección de datos se utilizó como técnica una encuesta mediante un

cuestionario SERVQUAL basado en la escala SERVPERF con la cual solo se mide la percepción del paciente. Llegando a la conclusión que las dimensiones de la calidad del servicio si se relacionan con la satisfacción de los pacientes, pero que en términos generales los pacientes se encuentran insatisfechos por la atención recibida.

En la tesis de Pardo (2018) denominada “Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maisón de Santé, sede Surco, Lima 2015.” Se tuvo como objetivo general determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maisón de Santé en el distrito de Surco. Esta investigación fue de tipo básica con un diseño no experimental con corte transversal, y con una muestra de 70 clientes de la misma clínica. De acuerdo a los resultados que se obtuvieron la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción del cliente del área de farmacia de la misma clínica, con un coeficiente de correlación de 0.738.

La tesis de Arroyo (2018) titulada “Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la clínica Prontto Salud Trujillo 2017.” Se tuvo como objetivo el determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente de la clínica Prontto en la ciudad de Trujillo, teniendo como muestra a 332 clientes. Con un diseño descriptivo-transversal, y se usó como técnica las encuestas y como instrumento el cuestionario. Llegando a la conclusión que la calidad del servicio de la clínica tiene influencia en la satisfacción de los mismos clientes.

La tesis de Arias (2019) titulado “Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María.” Tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, con una muestra de 118 clientes, los cuales fueron encuestados antes y después de su atención en las mismas clínicas. Esta investigación fue transversal, evaluando la satisfacción de los clientes por medio del cuestionario SERVQUAL. Llegando a la conclusión que la calidad del servicio y la satisfacción del cliente se relacionan directa y significativamente.

La tesis de Paripancca, E. L. (2019) denominada “Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada 2016-2017.” tuvo como objetivo general determinar si existe relación de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios referidos de un hospital de asociación público privada 2016 -2017. El diseño es correlación y el tipo básica. La investigación es de enfoque cuantitativo. La población de estudio fue de 261 pacientes, para la recolección de datos en

la variable la calidad de atención se aplicó la técnica de encuesta y de instrumento cuestionario SERVQUAL diseñado por Parasuraman et al (1988). por su validez y confiabilidad fue la herramienta multidimensional más aceptada y utilizada para medir la calidad de atención en empresas de servicios. Esta encuesta fue validada por Cabello y Chirinos quienes sometieron a un proceso de validación de constructo, mediante el análisis factorial. Los resultados mostraron un valor alto (>0,9) con un valor significativo ($p < 0.001$) (2012). La encuesta de Satisfacción fue validad por juicio de expertos entendidos en la gestión pública de la investigación científica de la investigación de Ramírez en su tesis Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016 de la Universidad César Vallejo. Los expertos que validaron el instrumento fueron Isuiza Pérez magister, el cual lo califico como buena y la doctora Castillo que lo calificó como excelente. Para el proceso de los datos se aplicó el estadístico de Tau de Kendall. Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos indican que: existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios referidos de un hospital de asociación público privada 2016 -2017, lo cual se demuestra con la prueba de Tau de Kendall (p-valor = .000 < .05).

El objetivo de la tesis de Ramos, K. L., Podesta, L. E., y Ruiz, R. A. (2020) titulada “Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019.” fue establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada, Lima-Perú, 2019. Estudio de tipo observacional, descriptivo y transversal con enfoque cuantitativo y correlacional. Se realizó una encuesta a 123 pacientes con el cuestionario para calidad de servicio en base a percepciones (SERVPERF, por sus siglas en inglés) y el cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE), que fueron adaptados a la población de estudio. Se utilizó el programa estadístico SPSS 20 y la prueba de correlación de Spearman. Y se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada de Lima (Perú) en 2019

1.2.2. Marco teórico.

1.2.2.1. Calidad.

La calidad es "la totalidad de las características y características de un producto o servicio que influye en su capacidad para satisfacer las necesidades declaradas o implícitas" (Agyapong, Afi & Kwateng, 2018). Por lo tanto, se puede definir la calidad en el contexto de este estudio como el juicio de los pacientes (clientes) del paquete completo de atención médica para satisfacer y superar sus necesidades tanto implícitas como declaradas. La calidad, como se dice “la belleza está en los ojos del espectador”, es decir, la calidad es relativa y se define mejor desde la perspectiva de los clientes (Agyapong, Afi & Kwateng, 2018).

1.2.2.2. Servicio.

El servicio se ha definido para abarcar acciones intangibles (en forma de actividad) realizadas por una parte a otra, pero no conduce a la propiedad de ningún objeto físico. En los entornos de atención médica, los servicios ofrecidos por los proveedores de atención médica incluyen el diagnóstico y tratamiento de pacientes, intervenciones de salud pública, manejo quirúrgico y no quirúrgico, manejo farmacológico y no farmacológico de pacientes con el objetivo principal de prevenir o curar una enfermedad (Agyapong, Afi & Kwateng, 2018).

1.2.2.3. Calidad del servicio.

1.2.2.3.1. Definición.

Para el investigador Mosadeghrad (2014), citado por Yousefinezhadi, Mosadeghrad, Mohammad, Ramezani y Sari (2017), la calidad de servicio en el sector de salud es la prestación de atención que excede las expectativas del paciente y logra los resultados clínicos más altos posibles con los recursos disponibles

De acuerdo con Aliman y Mohamad (2016) la calidad del servicio en el sector de salud se define como todas las características del servicio relacionadas con su capacidad para satisfacer las necesidades dadas de sus clientes.

Según Al-Damen (2017) la calidad de servicio son los servicios de atención médica prestados en la institución de salud cuyas características satisfacen o superan las necesidades y expectativas de los pacientes.

Rehaman y Husnain (2018) definieron la calidad del servicio en el sector de salud como la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción sobre la experiencia del servicio.

De acuerdo con Upadhyai, Jain, Roy y Pant (2019) la calidad del servicio en el sector de salud es la discrepancia entre las percepciones de los servicios del paciente o los asistentes del paciente y sus expectativas sobre el centro de salud que ofrece dichos servicios.

Tabla 1:
Definiciones calidad de servicio

Autores	Definiciones
Mosadeghrad (2014)	la calidad de servicio en el sector de salud es la prestación de atención que excede las expectativas del paciente y logra los resultados clínicos más altos posibles con los recursos disponibles.
Aliman y Mohamad (2016)	la calidad del servicio en el sector de salud se define como todas las características del servicio relacionadas con su capacidad para satisfacer las necesidades dadas de sus clientes.
Al-Damen (2017)	la calidad de servicio en el sector de salud es el resultado de la comparación que los clientes hacen entre sus expectativas sobre un servicio y su percepción de la forma en que se ha prestado el servicio.
Rehaman y Husnain (2018)	la calidad del servicio en el sector de salud como la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción sobre la experiencia del servicio
Upadhyai, Jain, Roy y Pant (2019)	la calidad del servicio en el sector de salud es la discrepancia entre las percepciones de los servicios del paciente o los asistentes del paciente y sus expectativas sobre el centro de salud que ofrece dichos servicios

Elaboración: Meléndez, J. y Huayta, E. (2020)

1.2.2.3.2. Características.

Según Polyakova y Mirza (2015) las características de la calidad del servicio son:

- Inseparabilidad,
- Heterogeneidad,
- Intangibilidad y
- Perecebilidad.

De acuerdo con Upadhyai, Jain, Roy y Pant (2019) la calidad del servicio en el sector de salud tiene las siguientes características:

- Presentación técnica,
- Gestión de relaciones interpersonales,
- Servicios de atención y capacidad de respuesta a las preferencias del paciente,
- Eficiencia y rentabilidad.

Para Aliyeva (2015) las características de la calidad del servicio son las siguientes:

- Cumplimiento de los objetivos,
- Adecuado para el uso,
- Solucionador de necesidades,
- Otorgar resultados.

1.2.2.3.3. Teoría de calidad del servicio.

Tabla 2:
Teorías de calidad del servicio

Teoría	Autor	Resumen
Teoría genérica	Senge y Oliva (1993)	La capacidad de servicio puede describirse como una función del número de personas, niveles de experiencia, habilidades e infraestructura. Y, por lo tanto, medir la capacidad del servicio en gastos y producciones puede no estar relacionado con la calidad del servicio
Teoría de la perspectiva nórdica	Grönroos (1984)	Se sugiere que la calidad resulta de una comparación entre el rendimiento percibido y el esperado. En esta teoría, la calidad percibida del servicio está influenciada, en términos generales, por lo que recibe el paciente: El resultado (calidad técnica) y cómo se presta el servicio (calidad funcional)

Elaboración: Meléndez, J. y Huayta, E. (2020)

Teoría genérica

Senge y Oliva (1993), citado por Wesso, A. (2014), han resumido el modelo básico original para interacciones capacidad-calidad-costo en una teoría genérica para su aplicación en diversas industrias de servicios. Las siguientes proposiciones resumen esta teoría:

1º. La calidad del servicio siempre es difícil de medir, ya que la calidad es intangible y subjetiva.
2º. Por lo tanto, existe una tendencia para que las empresas de servicios utilicen elementos más medibles, como los gastos y las cifras de producción para las decisiones administrativas
3º. Posteriormente, esto conduce a un sesgo sistemático hacia la subinversión en la capacidad de proporcionar servicios en un determinado nivel de calidad (capacidad de servicio). La capacidad de servicio puede describirse como una función del número de personas, niveles de experiencia, habilidades e infraestructura. Y, por lo tanto, medir la capacidad del servicio en gastos y producciones puede no estar relacionado con la calidad del servicio.
4º. Como resultado de esta inversión insuficiente, existen numerosas consecuencias: Bajos niveles de servicio en relación con lo que es posible, altos costos de baja calidad, baja lealtad del cliente, alta rotación del personal de servicio y desempeño financiero promedio.
5º. La falta de inversión en la capacidad de servicio a menudo se enmascara al erosionar los estándares operativos, de modo que los clientes y pacientes esperan un servicio "promedio" y miden el servicio actual basado en la experiencia previa y no en estándares absolutos.
6º. A medida que las industrias continúan este ciclo de subinversión y estándares decrecientes, las normas de la industria que refuerzan los mecanismos de control de gastos se vuelven más influyentes en la configuración de las decisiones individuales de las empresas.

Esta teoría genérica (figura) se ha explicado en un modelo de retroalimentación de sistemas que simula la aplicación de esta teoría (Wesso, A., 2014). Los subsistemas de trabajo atrasado, la presión de calidad / tiempo y la capacidad de servicio están interrelacionados en mecanismos directos o indirectos. La respuesta del mercado también juega un papel influyente en estos subsistemas "internos". En esta ilustración, es fácil comprender los efectos de la inversión insuficiente en las medidas de calidad de servicio relevantes debido a la interacción de retroalimentación entre los diferentes subsistemas dentro de una organización.

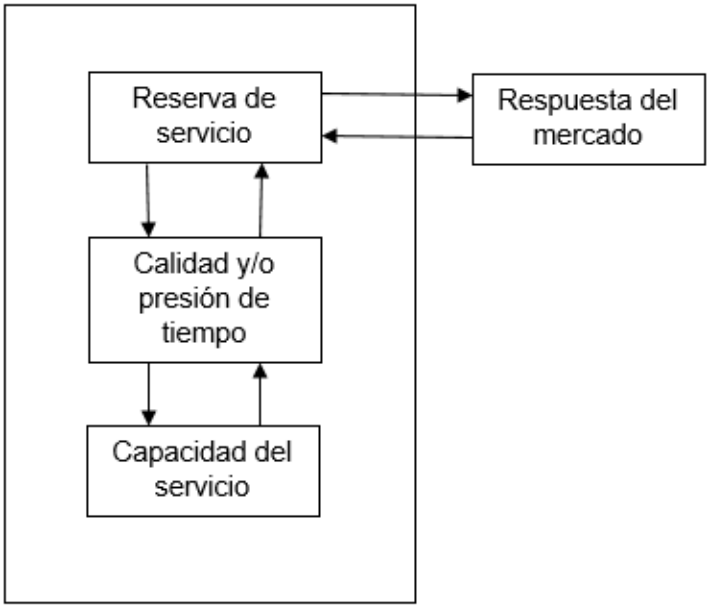


Figura 1. Teoría genérica de Senge y Oliva (1993)

Teoría de la perspectiva nórdica de Grönroos (1984)

La teoría de la perspectiva nórdica se centra en dos parámetros de calidad: Calidad técnica y calidad funcional. Esta perspectiva sugiere que la calidad resulta de una comparación entre el rendimiento percibido y el esperado. En esta teoría, la calidad percibida del servicio está influenciada, en términos generales, por lo que recibe el paciente: El resultado (calidad técnica) y cómo se presta el servicio (calidad funcional) (Wesso, 2014). La calidad técnica se determina a través del diagnóstico médico, el tratamiento y los procedimientos, esencialmente depende de las competencias percibidas del personal médico. La calidad funcional se rige principalmente por la interacción entre los proveedores de atención médica y sus pacientes. Esto incluye temas de manera, comunicación y relación que moldean la formación de la naturaleza de la relación interpersonal (Wesso, 2014).

Desafortunadamente, este aspecto de la calidad de los servicios de salud (evaluación interpersonal) a menudo se descuida en los países en desarrollo. Sin embargo, se ha sugerido que este componente se tenga más en cuenta, ya que es un factor clave para mejorar la calidad de los sistemas de salud actuales. Wesso (2014) argumenta que la

calidad funcional es más importante que la calidad técnica (dado que la calidad técnica se encuentra en un nivel satisfactorio). Explica que la calidad funcional puede desempeñar un papel importante en el mantenimiento de altos niveles de satisfacción al compensar los problemas temporales en la calidad técnica.

1.2.2.3.4. Calidad del servicio en el sector salud.

Existen muchas definiciones para la calidad de los servicios de salud. Desde el punto de vista de los pacientes del servicio de salud, ellos ven la calidad del servicio como una atención oportuna, la mejor atención en cuanto al trato y a la pronta solución de sus afecciones de salud, la calidad humana del personal de salud y la imagen de la institución a la que acuden para la prestación del servicio, influye para ellos hasta la presentación personal de médicos, enfermeras y demás. Teniendo en cuenta lo mencionado anterior no solo se basa la calidad en el talento humano sino también influye la parte técnica y tecnológica. Teniendo en cuenta los diferentes servicios que se pueden prestar en una entidad de salud y a los diferentes pacientes a los cuales se atiende teniendo en cuenta el régimen al que este aplique, esto sin influir en la adecuada prestación de servicios ya que tanto como el que aporta o paga su seguridad social como el que pertenece al régimen subsidiado son seres humanos a los cuales se les debe tratar de la misma manera tanto en orientación de los servicios como en la parte asistencial.

1.2.2.3.5. Dimensiones.

Tabla 3:
Dimensiones de calidad del servicio

Autores	Padma, Rajendran y Lokachari	Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L.	Al-Damen, R. (2017) y Cronin Jr y Taylor (1994)	Frimpong	Efuteba
Dimensiones	Infraestructura, calidad del personal, proceso de atención clínica, procedimientos administrativos, indicadores de seguridad, imagen del hospital, responsabilidad	Tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, cortesía, seguridad, credibilidad, seguridad, acceso y comprensión.	Seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, elementos, tangibles, empatía.	Confiabilidad, garantía, tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta.	El cuidado, la amistad, la relación, la familiaridad y la confianza

	social y fiabilidad del hospital.

Fuente: Padma, Rajendran y Lokachari (2010); Frimpong (2016); Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985); Al-Damen, R. (2017); Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994); Efuteba (2013)

Elaboración: Meléndez, J. y Huayta, E. (2020)

Para la presente investigación se usaron las dimensiones del investigador Al-Damen, R. (2017), quien se basó en los investigadores Cronin Jr y Taylor (1994), para explicar la variable calidad del servicio, dado que posee una alta confiabilidad y por haber sido aplicado a clientes del sector salud;, las cuales se explican a continuación.

Seguridad: Los pacientes quieren comprender el tratamiento administrado, sentirse seguros y a salvo, y creer que el personal tiene el mejor interés.

Capacidad de respuesta: Una organización administrativa está dispuesta a ayudar a los clientes y brindar administraciones confiables.

Fiabilidad: La fiabilidad es el reflejo de la capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa.

Elementos tangibles: Apariencia de oficinas físicas, hardware, representantes y materiales de correspondencia de una organización administrativa.

Empatía: Una organización administrativa brinda atención individualizada y mental a sus clientes, y además tiene horarios de trabajo ventajosos.

1.2.2.4. Satisfacción del paciente.

1.2.2.4.1. Definición.

De acuerdo con los investigadores Cong y Mai (2014), citados por Mirshanti, Tamtomo y Murti (2017), la satisfacción del paciente es la respuesta de satisfacción de los consumidores o los sentimientos emocionales sobre una experiencia de consumo específica.

Según el investigador Gangai (2015) la satisfacción del paciente es el grado de congruencia entre la expectativa de un paciente de una atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida.

Para el investigador Al-Damen (2017) la satisfacción del paciente es una respuesta actitudinal que ocurre cuando la evaluación cognitiva de un individuo de los aspectos de la atención cumple o excede los estándares subjetivos personales del paciente.

Para los investigadores Maqsood et al. (2017) la satisfacción del paciente es cumplir con las expectativas de servicios del paciente al compararlo con el rendimiento percibido.

De acuerdo con Manzoor, Wei, Hussain, Asif y Shah (2019) la satisfacción del paciente se define como la exploración particular entre los servicios de salud esperados y percibidos.

Tabla 4:
Definiciones de satisfacción del paciente

Autores	Definiciones
Cong y Mai (2014)	la satisfacción del paciente es la respuesta de satisfacción de los consumidores o los sentimientos emocionales sobre una experiencia de consumo específica.
Gangai (2015)	la satisfacción del paciente es el grado de congruencia entre la expectativa de un paciente de una atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida.
Al-Damen (2017)	la satisfacción del paciente es una respuesta actitudinal que ocurre cuando la evaluación cognitiva de un individuo de los aspectos de la atención cumple o excede los estándares subjetivos personales del paciente.
Maqsood et al. (2017)	la satisfacción del paciente es cumplir con las expectativas de servicios del paciente al compararlo con el rendimiento percibido
Manzoor, Wei, Hussain, Asif y Shah (2019)	la satisfacción del paciente se define como la exploración particular entre los servicios de salud esperados y percibidos.

Elaboración: Meléndez, J. y Huayta, E. (2020)

1.2.2.4.2. Percepciones del paciente sobre la calidad de los servicios.

La percepción se ve en este estudio como el acto de aprehender por medio de los sentidos o de la mente, la vista de algo o evento o procedimiento. Los sistemas de atención médica de hoy son técnicamente competentes. Se pone un fuerte énfasis en el servicio al paciente con esfuerzos organizados para comprender la medida y satisfacer las necesidades de los clientes atendidos. La evidencia de este fenómeno se encuentra en las numerosas publicaciones que se centran en la satisfacción del paciente como una medida de resultado clave de la atención médica. La percepción de calidad del paciente es, por lo

tanto, la percepción de las necesidades y expectativas del paciente que se están cumpliendo.

1.2.2.4.3. Teoría de satisfacción del paciente.

Tabla 5:
Teorías de satisfacción del paciente

Teoría	Autor	Resumen
Paradigma de la desconfirmación	Churchill Jr y Surprenant (1982)	Se sugiere que los consumidores compren bienes o servicios teniendo en cuenta ciertas expectativas preconcebidas. Si el encuentro de servicio coincide con sus expectativas, se produce la confirmación. El incumplimiento de los criterios mínimos de rendimiento da como resultado la desconfirmación, de los cuales hay dos resultados posibles. La desconfirmación negativa se produce como resultado de que el encuentro es menos de lo anticipado, mientras que la desconfirmación positiva se refiere a que el servicio ha superado las expectativas.
La teoría de la satisfacción del servicio al paciente	Aydin, S.(2018)	La teoría de la satisfacción del servicio al paciente sugiere que la satisfacción o la insatisfacción se produce en el nexo de las expectativas del paciente y el poder del proveedor primario.

Elaboración: Meléndez, J. y Huayta, E. (2020)

A lo largo de las décadas, se han realizado numerosos estudios para identificar los determinantes de la satisfacción del paciente, y se han formulado diferentes teorías y modelos. El trabajo inaugural de Donabedian (1980) destacó la importancia de la satisfacción del paciente y proporcionó gran parte de la base para la investigación en el campo del aseguramiento de la calidad en la atención médica. El autor propuso la idea de que la calidad de la atención debe evaluarse sobre la base de tres componentes, a saber, "estructura, proceso y resultado". La estructura se refiere al entorno en el que se brinda atención médica e incluye factores tales como las calificaciones de los proveedores de atención, las políticas financieras y la estructura organizativa.

El "proceso" evalúa el manejo técnico de la enfermedad y el cumplimiento de los protocolos clínicos, y si se practicó la medicina "buena". Por último, el "resultado" de la atención se define en términos de recuperación, restauración de la función y supervivencia. Los dominios conceptuales mencionados anteriormente implican que la estructura y el proceso apropiados conducen a resultados favorables de atención médica (Larson & Muller, 2002).

El paradigma de la desconfirmación propuesto por Churchill Jr y Surprenant (1982), citados por Ali, F., Amin, M., y Cobanoglu, C. (2016), es una de las teorías más utilizadas

en la medida de la satisfacción del cliente. Este modelo sugiere que los consumidores compren bienes o servicios teniendo en cuenta ciertas expectativas preconcebidas. Si el encuentro de servicio coincide con sus expectativas, se produce la confirmación. El incumplimiento de los criterios mínimos de rendimiento da como resultado la desconfirmación, de los cuales hay dos resultados posibles. La desconfirmación negativa se produce como resultado de que el encuentro es menos de lo anticipado, mientras que la desconfirmación positiva se refiere a que el servicio ha superado las expectativas. Churchill Jr y Surprenant (1982), citados por Ali, F., Amin, M., y Cobanoglu, C. (2016), propusieron un Modelo de afecto cognitivo que ilustra que los factores cognitivos como las expectativas tienen una influencia directa en la satisfacción, mientras que los atributos de rendimiento pueden tener vínculos tanto directos como indirectos con la satisfacción general.

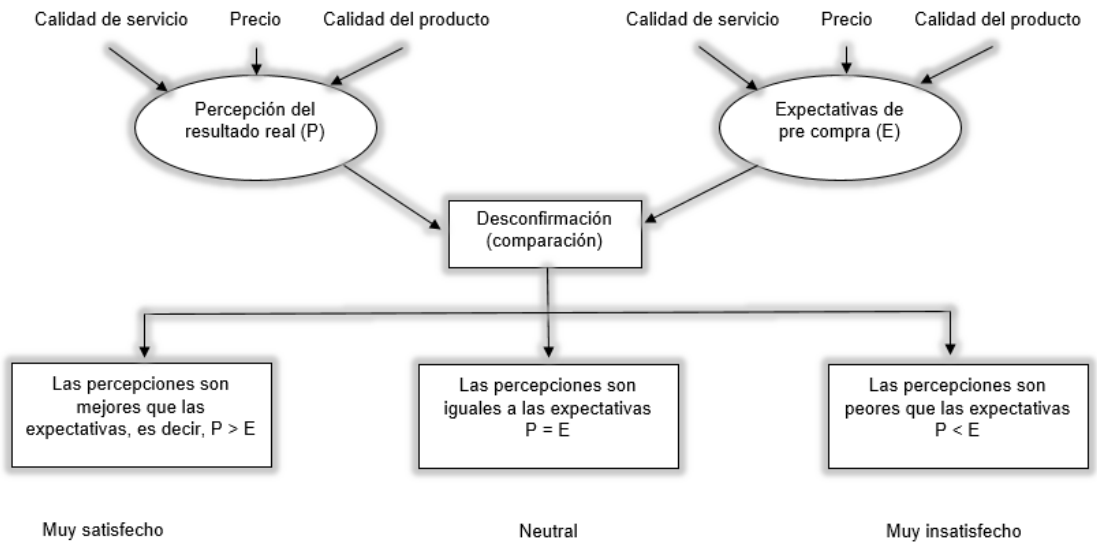


Figura 2. Paradigma de la desconfirmación de Churchill Jr y Surprenant (1982)

La satisfacción del paciente con los servicios se puede evaluar en las percepciones del paciente de los siguientes atributos del servicio como lo destacan Parasuraman, Zeithaml y Berry (2002), citados por Kondasani, R. K. y Panda, R. K. (2015):

- Confiabilidad: Capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa;
- Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido;
- Seguridad: Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad;

- Empatía: Atención personalizada e individualizada a los clientes;
- Tangibles: Apariencia física, instalaciones, personal y materiales escritos.

"Satisfacción del paciente" y "Evaluación de la calidad" son términos que a menudo se usan indistintamente. Si bien comparten similitudes, la satisfacción generalmente se evalúa en la experiencia de un individuo, mientras que la percepción de la calidad se puede medir en ausencia de un encuentro. Dicho esto, es importante tener en cuenta que solo se considera la calidad "percibida". La satisfacción del paciente es un concepto relativo, y solo implica un servicio adecuado. Es una evaluación cognitiva del servicio que se ve afectada emocionalmente y, por lo tanto, es una percepción subjetiva de los individuos.

Newsome y Wright (1999), citados por Kondasani, R. K. y Panda, R. K. (2015) sugieren que los consumidores pueden y tienen diferentes tipos de expectativas, y que éstas están determinadas por un rango de niveles y no solo uno. Estas expectativas relacionadas con los servicios han sido identificadas Zeithaml, Bitner y Gremler (1996), citados por Kondasani, R. K. y Panda, R. K. (2015) como las siguientes:

- Servicio deseado: Este es el nivel de servicio que el cliente espera recibir, el nivel de rendimiento "deseado" que combina lo que el cliente cree que "puede ser" y "debería ser".
- Servicio adecuado: Se refiere a la "expectativa mínima tolerable o nivel inferior de rendimiento".
- Servicio previsto: Este es el nivel de servicio que los clientes probablemente recibirán e implica un cálculo objetivo de la probabilidad de rendimiento.

A pesar de tener distintos tipos de expectativas, los autores reconocen que los consumidores reconocen que el rendimiento del servicio puede variar, y la medida en que están dispuestos a aceptar esta variación se conoce como "Zona de Tolerancia" (Figura 2). Este es un rango o ventana en el que los consumidores no notan particularmente el rendimiento del servicio.

Varía según los diferentes atributos de servicio, y cuanto más importante es el factor, más estrecha es la zona de tolerancia, mientras que los aspectos menos cruciales, como los procesos de servicio, pueden tener una clemencia mucho más amplia (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 2002).

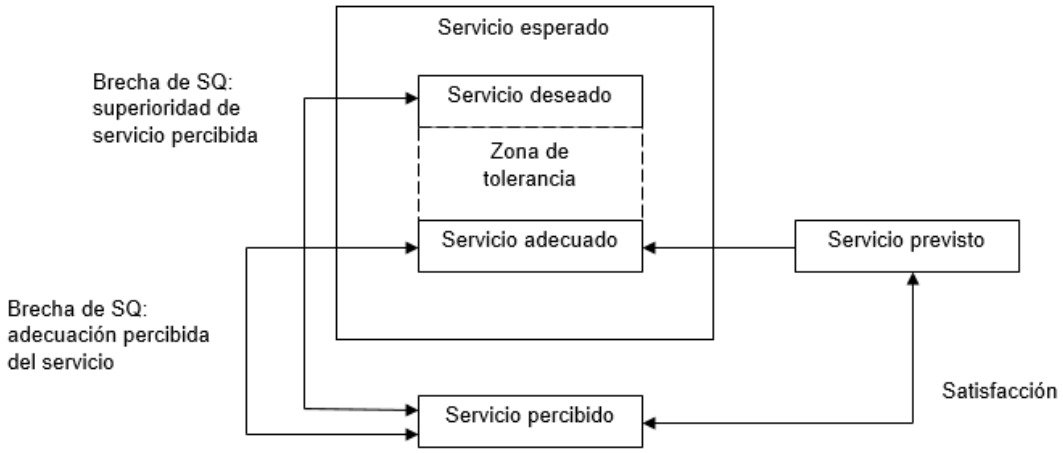


Figura 3. Zona de Tolerancia

La teoría de la expectativa-valor de Linder-Pelz (1982) postuló que la satisfacción está mediada por creencias personales, valores sobre la atención, así como expectativas previas. Las variables psicológicas sociales que se consideraron incluyeron expectativas, valores, derechos y ocurrencias percibidas. Tres dimensiones de satisfacción incluyeron conducta del médico, conveniencia y satisfacción general. El resultado del estudio mostró que las variantes psicológicas sociales juntas explicaban solo una pequeña proporción de la variación en la satisfacción, aunque su contribución variaba con la dimensión de la satisfacción. Los valores tuvieron poco efecto en la satisfacción general.

La teoría de la satisfacción del servicio al paciente

En la teoría de la satisfacción del servicio al paciente, se muestran tres realidades fundamentales para impulsar la satisfacción del paciente en los servicios de atención médica. Primero, la satisfacción del paciente afecta significativamente la reputación de un hospital en la comunidad. En segundo lugar, la satisfacción del paciente se utiliza como una medida importante de la calidad del servicio. Tercero, la satisfacción del paciente está asociada con el cumplimiento del paciente, los resultados clínicos y las acciones legales contra los médicos; por lo tanto, los médicos están prestando mayor atención a la satisfacción del paciente. La teoría de la satisfacción del servicio al paciente sugiere que la satisfacción o la insatisfacción se produce en el nexo de las expectativas del paciente y el poder del proveedor primario (Aydin, 2018).

Según la teoría, la satisfacción del servicio al paciente es la función de una red subyacente de construcciones de satisfacción, incluida la satisfacción con el proveedor

primario, los asistentes del proveedor y el tiempo de espera. La teoría utiliza medidas centradas en el paciente y un criterio de calidad de servicio que solo realizan los pacientes. La construcción de la teoría de la satisfacción del paciente está jerárquicamente relacionada con las expectativas del paciente (Aydin, 2018).

1.2.2.4.4. Dimensiones.

Tabla 6:
Dimensiones de satisfacción del paciente

Autores	Dimensiones
Feletti, Firman y Sanson-Fisher	Comunicación. Actitudes profesionales. Competencia técnica. Clima de Confianza. Percepción del paciente de su individualidad
Amin y Nasharuddin	Admisión, Servicio médico, Servicio general, El alta y La responsabilidad social.
Agyapong, Afi y Kwateng	Satisfacción del paciente
Al-Damen	Satisfacción del paciente

Fuente: Feletti, Firman & Sanson-Fisher (1986); Agyapong, Afi & Kwateng, (2018); Amin, M., & Nasharuddin, S. Z. (2013); Al-Damen (2017)
Elaboración: Meléndez, J. y Huayta, E. (2020)

Para la presente investigación se usaron las dimensiones del investigador Al-Damen, R. (2017) para explicar la variable satisfacción del paciente, dado que posee una alta confiabilidad y por haber sido aplicado a clientes del sector salud, la cual es consideran como una variable unidimensional.

La satisfacción es el sentimiento de placer o decepción de una persona que resulta de comparar el rendimiento (o resultado) percibido de un producto o servicio en relación con sus expectativas. La satisfacción del paciente se define como la evaluación, por parte de un individuo, del grado en que la atención brindada ha cumplido las expectativas y preferencias de ese individuo. Es el grado en que la persona considera que el servicio de salud, el producto o la forma en que el proveedor lo brinda son útiles, efectivos o beneficiosos. La satisfacción del paciente en su mayoría parece representar actitudes hacia la atención o aspectos de la atención. Se refiere a la satisfacción del paciente como las emociones, los sentimientos y la percepción de los servicios de atención médica prestados.

El concepto de satisfacción del paciente es multidimensional y refleja las percepciones y expectativas de los pacientes en comparación con la atención real que reciben. Al-Damen (2017) vio que lo implícito en las definiciones de satisfacción del paciente es la suposición de que el paciente atribuye valores a atributos específicos del tratamiento o servicio, y que estos son únicos para la experiencia de cada individuo. Se encuentra que la satisfacción del paciente aumenta la retención del paciente, la disposición a recomendar mejora la tasa de cumplimiento del paciente con los consejos y solicitudes de los médicos. Mejora la confianza, la lealtad y disminuye el número de demandas. La calidad del servicio a menudo se considera el antecedente de la satisfacción del paciente. Por estas razones, el cuestionario de satisfacción del paciente es una herramienta eficaz que proporciona información sobre los puntos de vista de los pacientes sobre los servicios que reciben.

1.2.2.5. Instituto oftalmológico La Luz.

Fundada el 10 de octubre de 2012, es una institución que se dedica a otorgar servicios de salud de forma confiable, segura y oportuna, y que se orienta al diagnosticar, prevenir y a tratar a los pacientes con la intención de mejorar y mantener su salud.

1.2.2.5.1. Misión.

Atender a nuestros pacientes con calidad, personal calificado, con valores, tecnología de punta y precios accesibles, ayudar al desarrollo de nuestros colaboradores en un buen clima laboral; crear primero valor y después rentabilidad para el accionista y formar médicos especialistas y subespecialistas para mejorar la salud del país.

1.2.2.5.2. Visión.

Ser la mejor red de servicios de salud del país, buscando siempre la excelencia para perdurar en el tiempo, y trabajar con responsabilidad social para mejorar la calidad de vida de las personas.

1.2.2.5.3. Valores.

- Respeto: Todas las personas son dignas de un excelente trato y por lo tanto merecen el mejor servicio de salud que podamos brindarles.
- Vocación de Servicio: Debemos atender las necesidades de las personas con dedicación y desinterés, porque nuestro objetivo es servir.

- Calidad: Nuestra atención y servicio de salud debe ser eficaz, haciendo uso de tecnología de punta y estando a cargo de profesionales de excelencia, con el objetivo de lograr la satisfacción de nuestros usuarios.
- Compromiso: El personal de la Institución se identifica con sus objetivos y valores.
- Honestidad: Actuamos con transparencia y respeto a la verdad, con nuestros usuarios y colaboradores.
- Tolerancia: Tenemos el control de nosotros mismos y entendemos que cada persona es distinta en su forma de actuar o pensar.

1.2.2.5.4. Subespecialidades.

Oculoplastía

La oculoplastia (cirugía oculoplástica, cirugía plástica ocular o cirugía plástica órbito-facial) es la parte de la oftalmología que se ocupa de las estructuras faciales perioculares (párpados, órbita y vía lagrimal) e incluye una gran variedad de procedimientos quirúrgicos que tratan las afecciones de estas estructuras, como malposiciones de los párpados (entropión y ectropión), blefaritis (inflamación del párpado), pérdida de elasticidad de la piel que rodea los ojos o tumores palpebrales.

Retina

La retina es la capa más interna del globo ocular. Su misión es transformar la luz que recibe, en un impulso nervioso que viaja hasta el cerebro a través del nervio óptico, y se convierte en las imágenes que percibimos. La luz llega a través de la córnea, cruzando la pupila y el cristalino hasta que llega a la retina. Es necesario que todas las estructuras estén sanas para gozar de una buena visión.

Glaucoma

El glaucoma es una enfermedad del ojo que le roba la visión de manera gradual. Por lo general no presenta síntomas y puede resultar en la pérdida de la visión de manera repentina.

Segmento anterior y córnea (Córnea, Catarata y Cirugía Refractiva)

La córnea es una estructura del ojo que permite el paso de la luz desde el exterior al interior del ojo y protege el iris y el cristalino. Posee propiedades ópticas de refracción y

para garantizar su función debe ser transparente y es necesario que mantenga una curvatura adecuada.

1.3. Objetivos e Hipótesis

1.3.1. Objetivos.

1.3.1.1. Objetivo general.

Determinar si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, 2020.

1.3.1.2. Objetivos específicos.

Determinar si existe relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, 2020.

Determinar si existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del instituto oftalmológico La Luz, 2020

Determinar si existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, 2020.

Determinar si existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del instituto oftalmológico La Luz, 2020.

Determinar si existe relación entre la empatía y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, 2020.

1.3.2. Hipótesis.

1.3.2.1. Hipótesis general.

La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, 2020.

1.3.2.2. Hipótesis específicas.

La seguridad se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, 2020.

La capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, 2020.

La fiabilidad se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, 2020.

Los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, 2020.

La empatía se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, 2020.

Capítulo II

2.1. Método

El significado original del término cuantitativo (del latín “quantitas”) se vincula a conteos numéricos y métodos matemáticos. Actualmente, representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada etapa precede a la siguiente y no se puede “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, se puede redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa los antecedentes y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018). En cuanto a los antecedentes de esta investigación se tiene que Padma, Rajendran y Lokachari (2010), Marković, Lončarić, y Lončarić (2014), Kayral (2014), Aliyeva (2015) y Al-Damen (2017) entre otros, plantearon en sus investigaciones un enfoque enteramente cuantitativo; es por esto que en este trabajo de investigación se usó el enfoque cuantitativo como método, ya que se usan cuestionarios como instrumentos para recolectar información, estos cuestionarios están conformados por preguntas estándar con el propósito de cuantificar la información que se recolecte.

2.1.1. Tipo de investigación.

En este trabajo de investigación se utilizó como tipo de investigación el enfoque cuantitativo con tipo correlacional, que de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) es donde se intentará recolectar información con la finalidad de que las hipótesis sean respaldadas basándose en estadísticas y mediciones numéricas, igualmente se intentara realizar la medición de las variables y estudiar si existe o no relación entre estas para poder predecir valores cercanos.

2.1.2. Diseño de investigación.

Se usa como diseño de investigación, el diseño no experimental-transversal-correlacional, que de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) es donde la persona encargada de realizar la investigación no manipula las variables, llegando a estudiarlas en su ambiente natural. Según Hernández y Mendoza (2018) es transversal ya que se

recolecta información en un momento preciso, y correlacional puesto que se estudiará las relaciones existentes entre dos variables para poder entender su conducta.

2.1.3. Variables.

Variable (X1): Calidad del servicio

Según Al-Damen (2017) la calidad de servicio son los servicios de atención médica prestados en la institución de salud cuyas características satisfacen o superan las necesidades y expectativas de los pacientes.

Dimensiones X1: De acuerdo con Al-Damen (2017) las dimensiones de la calidad del servicio son:

- X1A: Seguridad
- X1B: Capacidad de respuesta
- X1C: Fiabilidad
- X1D: Elementos Tangibles
- X1E: Empatía

Variable (X2): Satisfacción del paciente

Para el investigador Al-Damen (2017) la satisfacción del paciente es una respuesta actitudinal que ocurre cuando la evaluación cognitiva de un individuo de los aspectos de la atención cumple o excede los estándares subjetivos personales del paciente. Y la define como una variable unidimensional.

2.1.4. Población.

Para la presente investigación se utiliza como población a 43842 pacientes del instituto oftalmológico La Luz en su sede central ubicado en el distrito de Cercado de Lima (instituto oftalmológico La Luz, 2020).

Criterios de inclusión

Se incluye a los pacientes del instituto oftalmológico La Luz en su sede central ubicado en el distrito de Cercado de Lima que son mayores de 18 años.

Se incluye a los pacientes del instituto oftalmológico La Luz en su sede central ubicado en el distrito de Cercado de Lima que fueron atendidos en el año 2019.

Criterios de exclusión

Se excluye a los pacientes del instituto oftalmológico La Luz en su sede central ubicado en el distrito de Cercado de Lima menores de 18 años.

Se excluye a los pacientes del instituto oftalmológico La Luz en su sede central ubicado en el distrito de Cercado de Lima que no fueron atendidos en el año 2019.

2.1.5. Muestra.

Para calcular la muestra se utiliza una formula probabilística de población finita, dado que si se conoce cuál es el total de encuestados que integran la población, con la finalidad de conseguir un subgrupo que sea preciso y representativo (Fisher & Navarro, 1994).

$$n = \frac{N.Z^2.p.(1-p)}{\mathrm{e}^2.(N-1)+Z^2.p.(1-p)}$$

Datos:

- n = Tamaño de muestra
- Z = 1.96, para un nivel de confianza del 95%
- N = 43842, Tamaño de población
- e = 0.05, error de estimación máximo.
- p = 0.5 proporción de pacientes del instituto oftalmológico La Luz, se ha considerado un valor de 0.5.

$$n = \frac{43842.1.96^2.0.50.0.50}{0.05^2.(43842-1)+1.96^2.0.50.0.50}$$

$$n = 380.83$$

$$n = 381$$

De acuerdo con los cálculos realizados la muestra para la presente investigación está conformada por 381 pacientes del instituto oftalmológico La Luz.

2.1.6. Instrumentos de investigación.

Los instrumentos que se usan para el desarrollo de este trabajo de investigación se validaron mediante el juicio de expertos (Mg. Arriola Alvarado, Carla Eloisa; Mg. Layseca Ortigas, Jose Carlos; Dr. Silvy D´Alessio, Myriam Elena) y se promediaron las calificaciones por medio del coeficiente de Aiken (calidad de servicio: 0.84 y satisfacción del paciente:

0.80), los cuales muestran una alta validez por parte de los expertos, y la fiabilidad de los mismos se corroboran mediante el Alfa de Cronbach (seguridad: 0.961, capacidad de respuesta: 0.920, fiabilidad: 0.894, elementos tangibles: 0.940, empatía: 0.897 y satisfacción del paciente: 0.973), cabe señalar que los resultados de la validación de los jueces fue de buena calificación sin llegar a cambiar o modificar alguna de las afirmaciones. De igual manera se contrastan las hipótesis por medio de la prueba de Spearman, que según Hernández, et al. (2014) es utilizada para contrastar la correlación entre dos variables o más.

Las variables que se toman en cuenta son medidas por medio de cuestionarios, empezando con el cuestionario de la primera variable calidad del servicio del investigador Al-Damen (2017) conformada por 22 ítems repartida entre sus cinco dimensiones; seguridad (4 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), fiabilidad (5 ítems), elementos tangibles (4 ítems) y empatía (5 ítems), con escala de Likert del 1 al 5 en donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 es en desacuerdo, 3 es neutral, 4 es de acuerdo y 5 es totalmente de acuerdo. Seguido del cuestionario de satisfacción del paciente del investigador Al-Damen (2017) conformado por 6 ítems con escala de Likert del 1 al 5 en donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 es en desacuerdo, 3 es neutral, 4 es de acuerdo y 5 es totalmente de acuerdo.

- Ficha técnica de cuestionario de calidad del servicio

Nombre:	Cuestionario de calidad del servicio
Autor:	Al-Damen
Año:	2017
Procedencia:	Jordán
Ámbito de aplicación:	Adultos
Forma de aplicación:	Individual - Colectivo
Edades de aplicación:	Mayores de 18 años
Duración:	15 a 20 minutos
Versión:	Inglés
Cantidad de afirmaciones:	22
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach = 0.927
Validez:	Coeficiente de Aiken = 0.84

Fuente: Al-Damen (2017)
Elaboración: Meléndez, J. y Huayta, E. (2020)

- Ficha técnica de cuestionario de satisfacción del paciente

Nombre:	Cuestionario de satisfacción del paciente
Autor:	Al-Damen
Año:	2017
Procedencia:	Jordán
Ámbito de aplicación:	Adultos
Forma de aplicación:	Individual - Colectivo
Edades de aplicación:	Mayores de 18 años
Duración:	15 a 20 minutos
Versión:	Inglés
Cantidad de afirmaciones:	6
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach = 0.944
Validez:	Coeficiente de Aiken = 0.80

Fuente: Al-Damen (2017)
Elaboración: Meléndez, J. y Huayta, E. (2020)

2.1.7. Procedimientos de recolección de datos.

Para proceder con la recolección de los datos que se necesitan para el desarrollo de la presente investigación se aplicaron dos cuestionarios, los cuales fueron enviados por medio de correos electrónicos a los pacientes del instituto oftalmológico La Luz (otorgados por el mismo instituto oftalmológico) a cada uno de los pacientes (con consentimiento informado) del instituto que fueron elegidos al azar de su base de datos, de los cuales al no responder el número deseado se continuó eligiendo al azar del resto de pacientes hasta completar el número requerido, para este propósito se necesitó enviar 900 cuestionarios, entre el 30 de octubre del 2021 y el 30 de noviembre del 2021 (sin que los resultados se vieran afectados). Así mismo se les pidió que respondieran la siguiente pregunta filtro: ¿Usted ha recibido algún servicio en el instituto oftalmológico La Luz en el 2019?, para después enviar los cuestionarios con su respectiva guía de cuestionario, donde se les pidió que sus respuestas las den con la mayor sinceridad posible con la finalidad de reunir información precisa y que sea de confianza. Cabe señalar que las coordinaciones se efectuaron por medio de correos electrónicos y vía telefónica con los pacientes del instituto oftalmológico. En seguida, los cuestionarios fueron tabulados mediante el programa SPSS 22, con la finalidad de conocer si existe o no relación alguna entre las variables tomadas en consideración, y demostrar dicha relación mediante la prueba de Spearman. El SPSS 22, que se utiliza para la tabulación de los cuestionarios, y el Excel que se utiliza para la exposición de las tablas, son los dos programas básicos que se utilizan en este trabajo de investigación.

Capitulo III

A continuación, en el capítulo III, se presentan el análisis de los resultados de los cuestionarios, así como la contrastación de hipótesis (en donde se desarrollan la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, en análisis factorial exploratorio, la correlación Rho de Spearman y las contrastaciones de las hipótesis), las discusiones, las conclusiones y las recomendaciones.

3.1. Análisis de resultados de los cuestionarios

A continuación, se exponen los resultados obtenidos en base a los 381 cuestionarios desarrollados y aplicados a los pacientes del instituto oftalmológico La Luz. Ambos cuestionarios están conformados por 28 afirmaciones y distribuidas de la siguiente manera: primero el cuestionario de calidad del servicio seguido del cuestionario de satisfacción del paciente, ambos cuestionarios del investigador Al-Damen (2017).

3.1.1. Análisis de los resultados de calidad del servicio

Tabla 7:
Habilidades y experiencia de médicos

CS1. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz confían en la experiencia y habilidades del médico

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En desacuerdo	2	.5	.5	.5
	Neutral	67	17.6	17.6	18.1
	De acuerdo	213	55.9	55.9	74.0
	Totalmente de acuerdo	99	26.0	26.0	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz confían en la experiencia y habilidades del médico” se observa que el 26% se halla totalmente de acuerdo, el 55.9% se halla de acuerdo, el 17.6% se halla neutral y el 0.5% se halla en desacuerdo.

Tabla 8:
Habilidades y experiencia de enfermeras

CS2. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz confían en la experiencia y habilidades de las enfermeras

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	En desacuerdo	2	.5	.5	.5
	Neutral	71	18.6	18.6	19.2

	De acuerdo	225	59.1	59.1	78.2
	Totalmente de acuerdo	83	21.8	21.8	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz confían en la experiencia y habilidades de las enfermeras” se observa que el 21.8% se halla totalmente de acuerdo, el 59.1% se halla de acuerdo, el 18.6% se halla neutral y el 0.5% se halla en desacuerdo.

Tabla 9:
Uso de servicios

CS3. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz se sienten seguros al usar sus servicios					
		Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Valido	En desacuerdo	2	.5	.5	.5
	Neutral	61	16.0	16.0	16.5
	De acuerdo	223	58.5	58.5	75.1
	Totalmente de acuerdo	95	24.9	24.9	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz se sienten seguros al usar sus servicios” se observa que el 24.9% se halla totalmente de acuerdo, el 58.5% se halla de acuerdo, el 16% se halla neutral y el 0.5% se halla en desacuerdo.

Tabla 10:
Personal cortes y amable

CS4. El personal del instituto oftalmológico La Luz, es cortés y amable con los pacientes					
		Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Valido	En desacuerdo	2	.5	.5	.5
	Neutral	66	17.3	17.3	17.8
	De acuerdo	226	59.3	59.3	77.2
	Totalmente de acuerdo	87	22.8	22.8	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “El personal del instituto oftalmológico La Luz, es cortés y amable con los pacientes” se observa que el 22.8% se halla totalmente de acuerdo, el 59.3% se halla de acuerdo, el 17.3% se halla neutral y el 0.5% se halla en desacuerdo.

Tabla 11:
Atención rápida

CS5. El personal del instituto oftalmológico La Luz, atiende rápidamente las necesidades de los pacientes				
Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**	

	En desacuerdo	18	4.7	4.7	4.7
	Neutral	94	24.7	24.7	29.4
Valido	De acuerdo	134	35.2	35.2	64.6
	Totalmente de acuerdo	135	35.4	35.4	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “El personal del instituto oftalmológico La Luz, atiende rápidamente las necesidades de los pacientes” se observa que el 35.4% se halla totalmente de acuerdo, el 35.2% se halla de acuerdo, el 24.7% se halla neutral y el 4.7% se halla en desacuerdo.

Tabla 12:
Citas

CS6. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz son observados según cita					
		Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
	En desacuerdo	11	2.9	2.9	2.9
	Neutral	92	24.1	24.1	27.0
Valido	De acuerdo	145	38.1	38.1	65.1
	Totalmente de acuerdo	133	34.9	34.9	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz son observados según cita” se observa que el 34.9% se halla totalmente de acuerdo, el 38.1% se halla de acuerdo, el 24.1% se halla neutral y el 2.9% se halla en desacuerdo.

Tabla 13:
Respuestas eficientes

CS7. Los médicos y/o el personal del instituto oftalmológico La Luz responden eficientemente a las solicitudes del paciente					
		Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
	Totalmente en desacuerdo	6	1.6	1.6	1.6
	En desacuerdo	20	5.2	5.2	6.8
Valido	Neutral	102	26.8	26.8	33.6
	De acuerdo	128	33.6	33.6	67.2
	Totalmente de acuerdo	125	32.8	32.8	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “Los médicos y/o el personal del instituto oftalmológico La Luz responden eficientemente a las solicitudes del paciente” se observa que el 32.8% se halla totalmente de acuerdo, el 33.6% se halla de acuerdo, el 26.8% se halla neutral, el 5.2% se halla en desacuerdo y el 1.6% se halla en total desacuerdo.

Tabla 14:
Retroalimentación

CS8. En el instituto oftalmológico La Luz hay un buen medio de mecanismo de retroalimentación total					
		Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Valido	En desacuerdo	93	24.4	24.4	24.4
	Neutral	135	35.4	35.4	59.8
	De acuerdo	130	34.1	34.1	94.0
	Totalmente de acuerdo	23	6.0	6.0	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “En el instituto oftalmológico La Luz hay un buen medio de mecanismo de retroalimentación total” se observa que el 6% se halla totalmente de acuerdo, el 34.1% se halla de acuerdo, el 35.4% se halla neutral y el 24.4% se halla en desacuerdo.

Tabla 15:
Servicios y procedimientos correctos

CS9. En el instituto oftalmológico La Luz se realizan los servicios y procedimientos correctamente desde la primera vez					
		Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Valido	En desacuerdo	15	3.9	3.9	3.9
	Neutral	194	50.9	50.9	54.9
	De acuerdo	129	33.9	33.9	88.7
	Totalmente de acuerdo	43	11.3	11.3	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “En el instituto oftalmológico La Luz se realizan los servicios y procedimientos correctamente desde la primera vez” se observa que el 11.3% se halla totalmente de acuerdo, el 33.9% se halla de acuerdo, el 50.9% se halla neutral y el 3.9% se halla en desacuerdo.

Tabla 16:
Atención a problemas y consultas

CS10. En el instituto oftalmológico La Luz se muestra especial atención a los problemas y consultas de los pacientes					
		Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Valido	En desacuerdo	6	1.6	1.6	1.6

	Neutral	28	7.3	7.3	8.9
	De acuerdo	197	51.7	51.7	60.6
	Totalmente de acuerdo	150	39.4	39.4	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “En el instituto oftalmológico La Luz se muestra especial atención a los problemas y consultas de los pacientes” se observa que el 39.4% se halla totalmente de acuerdo, el 51.7% se halla de acuerdo, el 7.3% se halla neutral y el 1.6% se halla en desacuerdo.

Tabla 17:
Pacientes seguros

CS11. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz se sienten seguros cuando recibe tratamiento médico					
		Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Valido	En desacuerdo	5	1.3	1.3	1.3
	Neutral	22	5.8	5.8	7.1
	De acuerdo	192	50.4	50.4	57.5
	Totalmente de acuerdo	162	42.5	42.5	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz se sienten seguros cuando recibe tratamiento médico” se observa que el 42.5% se halla totalmente de acuerdo, el 50.4% se halla de acuerdo, el 5.8% se halla neutral y el 1.3% se halla en desacuerdo.

Tabla 18:
Reportes documentados

CS12. En el instituto oftalmológico La Luz se entrega reportes documentados de los servicios sin errores					
		Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Valido	En desacuerdo	10	2.6	2.6	2.6
	Neutral	184	48.3	48.3	50.9
	De acuerdo	143	37.5	37.5	88.5
	Totalmente de acuerdo	44	11.5	11.5	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “En el instituto oftalmológico La Luz se entrega reportes documentados de los servicios sin errores” se observa que el 11.5% se halla totalmente de acuerdo, el 37.5% se halla de acuerdo, el 48.3% se halla neutral y el 2.6% se halla en desacuerdo.

Tabla 19:
Servicios a tiempo

CS13. En el instituto oftalmológico La Luz se brindan servicios dentro del tiempo programado				
Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**	

	En desacuerdo	11	2.9	2.9	2.9
	Neutral	27	7.1	7.1	10.0
Valido	De acuerdo	205	53.8	53.8	63.8
	Totalmente de acuerdo	138	36.2	36.2	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “En el instituto oftalmológico La Luz se brindan servicios dentro del tiempo programado” se observa que el 36.2% se halla totalmente de acuerdo, el 53.8% se halla de acuerdo, el 7.1% se halla neutral y el 2.9% se halla en desacuerdo.

Tabla 20:
Equipos médicos

CS14. El equipamiento médico del instituto oftalmológico La Luz es moderno					
		Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
	En desacuerdo	16	4.2	4.2	4.2
	Neutral	79	20.7	20.7	24.9
Valido	De acuerdo	190	49.9	49.9	74.8
	Totalmente de acuerdo	96	25.2	25.2	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “El equipamiento médico del instituto oftalmológico La Luz es moderno” se observa que el 25.2% se halla totalmente de acuerdo, el 49.9% se halla de acuerdo, el 20.7% se halla neutral y el 4.2% se halla en desacuerdo.

Tabla 21:
Instalaciones de espera

CS15. Las instalaciones de espera para asistentes y pacientes del instituto oftalmológico La Luz se encuentran en buen estado					
		Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
	Totalmente en desacuerdo	8	2.1	2.1	2.1
	En desacuerdo	23	6.0	6.0	8.1
Valido	Neutral	93	24.4	24.4	32.5
	De acuerdo	192	50.4	50.4	82.9
	Totalmente de acuerdo	65	17.1	17.1	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “Las instalaciones de espera para asistentes y pacientes del instituto oftalmológico La Luz se encuentran en buen estado” se observa que el 17.1% se halla totalmente de acuerdo, el 50.4% se halla de acuerdo, el 24.4% se halla neutral, el 6% se halla en desacuerdo y el 2.1% se halla en total desacuerdo.

Tabla 22:
Ambiente de instituto

CS16. El ambiente del instituto oftalmológico La Luz es saludable					
		Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Valido	En desacuerdo	15	3.9	3.9	3.9
	Neutral	86	22.6	22.6	26.5
	De acuerdo	204	53.5	53.5	80.1
	Totalmente de acuerdo	76	19.9	19.9	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “El ambiente del instituto oftalmológico La Luz es saludable” se observa que el 19.9% se halla totalmente de acuerdo, el 53.5% se halla de acuerdo, el 22.6% se halla neutral y el 3.9% se halla en desacuerdo.

Tabla 23:
Limpieza de servicios higiénicos

CS17. Los servicios higiénicos del instituto oftalmológico La Luz están limpios					
		Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Valido	En desacuerdo	14	3.7	3.7	3.7
	Neutral	81	21.3	21.3	24.9
	De acuerdo	208	54.6	54.6	79.5
	Totalmente de acuerdo	78	20.5	20.5	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “Los servicios higiénicos del instituto oftalmológico La Luz están limpios” se observa que el 20.5% se halla totalmente de acuerdo, el 54.6% se halla de acuerdo, el 21.3% se halla neutral y el 3.7% se halla en desacuerdo.

Tabla 24:
Personal medico

CS18. En el instituto oftalmológico La Luz, el personal médico presta atención individual a cada paciente					
		Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Valido	En desacuerdo	17	4.5	4.5	4.5
	Neutral	141	37.0	37.0	41.5
	De acuerdo	180	47.2	47.2	88.7
	Totalmente de acuerdo	43	11.3	11.3	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “En el instituto oftalmológico La Luz, el personal médico presta atención individual a cada paciente” se observa que el 11.3% se halla totalmente de acuerdo, el 47.2% se halla de acuerdo, el 37% se halla neutral y el 4.5% se halla en desacuerdo.

Tabla 25:
Horarios

CS19. En el instituto oftalmológico La Luz se opera en horarios adecuados para los pacientes					
		Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Valido	En desacuerdo	13	3.4	3.4	3.4
	Neutral	134	35.2	35.2	38.6
	De acuerdo	181	47.5	47.5	86.1
	Totalmente de acuerdo	53	13.9	13.9	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “En el instituto oftalmológico La Luz se opera en horarios adecuados para los pacientes” se observa que el 13.9% se halla totalmente de acuerdo, el 47.5% se halla de acuerdo, el 35.2% se halla neutral y el 3.4% se halla en desacuerdo.

Tabla 26:
Tradiciones de sociedad

CS20. En el instituto oftalmológico La Luz se tiene en cuenta las tradiciones que prevalecen en la sociedad					
		Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Valido	En desacuerdo	12	3.1	3.1	3.1
	Neutral	137	36.0	36.0	39.1
	De acuerdo	181	47.5	47.5	86.6
	Totalmente de acuerdo	51	13.4	13.4	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “En el instituto oftalmológico La Luz se tiene en cuenta las tradiciones que prevalecen en la sociedad” se observa que el 13.4% se halla totalmente de acuerdo, el 47.5% se halla de acuerdo, el 36% se halla neutral y el 3.1% se halla en desacuerdo.

Tabla 27:
Intereses de pacientes

CS21. En el instituto oftalmológico La Luz se prioriza los intereses de los pacientes					
		Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Valido	Totalmente en desacuerdo	8	2.1	2.1	2.1
	En desacuerdo	38	10.0	10.0	12.1

	Neutral	131	34.4	34.4	46.5
	De acuerdo	161	42.3	42.3	88.7
	Totalmente de acuerdo	43	11.3	11.3	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “En el instituto oftalmológico La Luz se prioriza los intereses de los pacientes” se observa que el 11.3% se halla totalmente de acuerdo, el 42.3% se halla de acuerdo, el 34.4% se halla neutral, el 10% se halla en desacuerdo y el 2.1% se halla en total desacuerdo.

Tabla 28:
Respuesta a quejas

CS22. La respuesta a las quejas de los pacientes por parte del personal médico del instituto oftalmológico La Luz es el adecuado					
		Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Valido	Totalmente en desacuerdo	4	1.0	1.0	1.0
	En desacuerdo	28	7.3	7.3	8.4
	Neutral	141	37.0	37.0	45.4
	De acuerdo	169	44.4	44.4	89.8
	Totalmente de acuerdo	39	10.2	10.2	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “La respuesta a las quejas de los pacientes por parte del personal médico del instituto oftalmológico La Luz es el adecuado” se observa que el 10.2% se halla totalmente de acuerdo, el 44.4% se halla de acuerdo, el 37% se halla neutral, el 7.3% se halla en desacuerdo y 1% se halla en total desacuerdo.

3.1.2. Análisis de los resultados de satisfacción del paciente

Tabla 29:
Ubicación geográfica

SP1. En general, la ubicación del instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria

		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	12	3.1	3.1	3.1
	En desacuerdo	37	9.7	9.7	12.9
	Neutral	128	33.6	33.6	46.5
	De acuerdo	189	49.6	49.6	96.1
	Totalmente de acuerdo	15	3.9	3.9	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “En general, la ubicación del instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria” se observa que el 3.9% se halla totalmente de acuerdo, el 49.6% se halla de acuerdo, el 33.6% se halla neutral, el 9.7% se halla en desacuerdo y el 3.1% se halla en total desacuerdo.

Tabla 30:
Tratamientos

SP2. En general, el tratamiento en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	12	3.1	3.1	3.1
	En desacuerdo	40	10.5	10.5	13.6
	Neutral	113	29.7	29.7	43.3
	De acuerdo	201	52.8	52.8	96.1
	Totalmente de acuerdo	15	3.9	3.9	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “En general, el tratamiento en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria” se observa que el 3.9% se halla totalmente de acuerdo, el 52.8% se halla de acuerdo, el 29.7% se halla neutral, el 10.5% se halla en desacuerdo y el 3.1% se halla en total desacuerdo.

Tabla 31:
Atención médica

SP3. En general, la atención médica en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria					
		Frecuencia	Por ciento	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	1	.3	.3	.3
	En desacuerdo	16	4.2	4.2	4.5
	Neutral	53	13.9	13.9	18.4
	De acuerdo	119	31.2	31.2	49.6
	Totalmente de acuerdo	192	50.4	50.4	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “En general, la atención médica en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria” se observa que el 50.4% se halla totalmente de acuerdo, el 31.2% se halla de acuerdo, el 13.9% se halla neutral, el 4.2% se halla en desacuerdo y el 0.3% se halla en total desacuerdo.

Tabla 32:
Atención de enfermería

SP4. En general, la atención de enfermería en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria					
		Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Valido	Totalmente en desacuerdo	11	2.9	2.9	2.9
	En desacuerdo	41	10.8	10.8	13.6
	Neutral	119	31.2	31.2	44.9
	De acuerdo	190	49.9	49.9	94.8
	Totalmente de acuerdo	20	5.2	5.2	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “En general, la atención de enfermería en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria” se observa que el 5.2% se halla totalmente de acuerdo, el 49.9% se halla de acuerdo, el 31.2% se halla neutral, el 10.8% se halla en desacuerdo y el 2.9% se halla en total desacuerdo.

Tabla 33:
Gestión de instituto

SP5. En general, la gestión del instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria					
		Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Valido	Totalmente en desacuerdo	12	3.1	3.1	3.1
	En desacuerdo	38	10.0	10.0	13.1
	Neutral	125	32.8	32.8	45.9
	De acuerdo	193	50.7	50.7	96.6
	Totalmente de acuerdo	13	3.4	3.4	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “En general, la gestión del instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria” se observa que el 3.4% se halla totalmente de acuerdo, el 50.7% se halla de acuerdo, el 32.8% se halla neutral, el 10% se halla en desacuerdo y el 3.1% se halla en total desacuerdo.

Tabla 34:
Recomendar

SP6. Recomendaría el instituto oftalmológico La Luz a otros					
		Frecuencia	**Por ciento**	**Porcentaje valido**	**Porcentaje acumulado**
Valido	En desacuerdo	50	13.1	13.1	13.1
	Neutral	118	31.0	31.0	44.1
	De acuerdo	184	48.3	48.3	92.4

Totalmente de acuerdo	29	7.6	7.6	100.0
Total	381	100.0	100.0	

Interpretación: en relación a la afirmación “Recomendaría el instituto oftalmológico La Luz a otros” se observa que el 7.6% se halla totalmente de acuerdo, el 48.3% se halla de acuerdo, el 31% se halla neutral y el 13.1% se halla en desacuerdo.

3.2. Contrastación de hipótesis

3.2.1. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov se usó con el fin de saber si los datos que se han recolectado tienen una distribución normal o no, es decir, se trata de conocer si entre la distribución teórica y la distribución de la muestra existe o no relación alguna. En los anexo 3 y 4, se observa que en los dos cuestionarios las afirmaciones no tienen normalidad, considerando que la significancia mostrada es $p = 0.000 < 0.05$, por ende se concluye que las afirmaciones no tienen una distribución normal, y por tal es una distribución no paramétrica.

Por lo mencionado líneas arriba se desarrolló el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, con la finalidad de corroborar las hipótesis planteadas, que de acuerdo con Hernández et al. (2014) se usa para medir ordinariamente la correlación entre variables ordinales y que sean no paramétricas, y utilizar el coeficiente para vincular la escala de tipo Likert.

3.2.2. Validación del constructo: Análisis factorial exploratorio

Los métodos utilizados para el análisis factorial exploratorio son el método Varimax (usado para rotar las afirmaciones) y el método de componentes principales (usado para extraer las afirmaciones). A continuación, se presentan los resultados alcanzados para la calidad del servicio: 0.000 en la significancia, 0.750 en el estadístico Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y 9301.333 en el aproximado Chi-cuadrado. Tomando en cuenta los resultados obtenidos se puede señalar que existe un buen ajuste factorial basados en la capacidad de la aplicación KMO (0.750). Por ende, y tras haber realizado un análisis adecuado, se obtienen cinco dimensiones o factores que pueden explicar el 79.546% en la varianza total y en la matriz de componentes.

Tabla 35:
”Prueba de KMO, Bartlett y Método de extracción”- calidad de servicio

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo.		.750
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	9301.333
	Df	231
	Sig.	.000

Elaboración: Meléndez, J. y Huayta, E. (2020)

Con una varianza de 29.856% la dimensión “empatía” es el primer factor, con una varianza de 14.124% la dimensión “fiabilidad” es el segundo factor, con una varianza de 13.978% la dimensión “seguridad” es el tercer factor, con una varianza de 11.100% la dimensión “elementos tangibles” es el cuarto factor y con una varianza de 10.489% la dimensión “capacidad de respuesta” es el quinto factor.

Tabla 36:
“Varianza Total Explicada”- calidad de servicio

Componente	Valores propios Iniciales			Sumas de método de extracción de carga cuadrada			Sumas de rotación de carga cuadrada		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	6.568	29.856	29.856	6.568	29.856	29.856	3.651	16.596	16.596
2	3.107	14.124	43.979	3.107	14.124	43.979	3.574	16.244	32.841
3	3.075	13.978	57.957	3.075	13.978	57.957	3.562	16.192	49.033
4	2.442	11.100	69.057	2.442	11.100	69.057	3.447	15.668	64.701
5	2.308	10.489	79.546	2.308	10.489	79.546	3.266	14.845	79.546

Elaboración: Meléndez, J. y Huayta, E. (2020)

Según el método Varimax, el mismo que se usa para simplificar una expresión de un subespacio particular en términos de pocos elementos, con normalización Kaiser, en la tabla 37 se observa que la dimensión “empatía” es el primer factor y está conformado por las afirmaciones 18 a 22, la dimensión “fiabilidad” es el segundo factor y está conformado por las afirmaciones 9 a 13, la dimensión “seguridad” es el tercer factor y está conformado por las afirmaciones 1 a 4, la dimensión “elementos tangibles” es el cuarto factor y está conformado por las afirmaciones 14 a 17 y la dimensión “capacidad de respuesta” es el quinto factor y está conformado por las afirmaciones 5 a 8.

Tabla 37:
“Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser”- calidad de servicio

	Componente				
	1	2	3	4	5
CS20. En el instituto oftalmológico La Luz se tiene en cuenta las tradiciones que prevalecen en la sociedad	**.912**	.120	.119	.025	.122
CS19. En el instituto oftalmológico La Luz se opera en horarios adecuados para los pacientes	**.898**	.133	.141	.058	.097
CS18. En el instituto oftalmológico La Luz, el personal médico presta atención individual a cada paciente	**.833**	.148	.145	.105	.125

CS22. La respuesta a las quejas de los pacientes por parte del personal médico del instituto oftalmológico La Luz es el adecuado	**.764**	.038	.057	.127	.069
CS21. En el instituto oftalmológico La Luz se prioriza los intereses de los pacientes	**.697**	.055	.202	.028	.174
CS10. En el instituto oftalmológico La Luz se muestra especial atención a los problemas y consultas de los pacientes	.060	**.868**	.050	.081	.086
CS9. En el instituto oftalmológico La Luz se realizan los servicios y procedimientos correctamente desde la primera vez	.142	**.867**	.077	-.026	.001
CS11. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz se sienten seguros cuando recibe tratamiento médico	.073	**.855**	.036	.068	.067
CS12. En el instituto oftalmológico La Luz se entrega reportes documentados de los servicios sin errores	.139	**.853**	.067	-.036	-.016
CS13. En el instituto oftalmológico La Luz se brindan servicios dentro del tiempo programado	.041	**.707**	.058	.115	.096
CS2. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz confían en la experiencia y habilidades de las enfermeras	.158	.087	**.927**	.088	.126
CS4. El personal del instituto oftalmológico La Luz, es cortés y amable con los pacientes	.167	.106	**.922**	.062	.122
CS3. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz se sienten seguros al usar sus servicios	.158	.059	**.916**	.070	.132
CS1. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz confían en la experiencia y habilidades del médico	.152	.050	**.909**	.053	.106
CS17. Los servicios higiénicos del instituto oftalmológico La Luz están limpios	.059	.042	.095	**.947**	.037
CS16. El ambiente del instituto oftalmológico La Luz es saludable	.102	.034	.068	**.937**	.056
CS14. El equipamiento médico del instituto oftalmológico La Luz es moderno	.056	.041	.060	**.911**	.085
CS15. Las instalaciones de espera para asistentes y pacientes del instituto oftalmológico La Luz se encuentran en buen estado	.099	.089	.032	**.865**	.027
CS6. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz son observados según cita	.127	.047	.115	.036	**.926**
CS5. El personal del instituto oftalmológico La Luz, atiende rápidamente las necesidades de los pacientes	.133	.061	.121	.079	**.913**
CS7. Los médicos y/o el personal del instituto oftalmológico La Luz responden eficientemente a las solicitudes del paciente	.119	.093	.115	.086	**.851**
CS8. En el instituto oftalmológico La Luz hay un buen medio de mecanismo de retroalimentación total	.154	.034	.107	.008	**.827**

Elaboración: Meléndez, J. y Huayta, E. (2020)

A continuación, se presentan los resultados alcanzados para la satisfacción del paciente: 0.000 en la significancia, 0.936 en el estadístico Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y 3559.022 en

el aproximado Chi-cuadrado. Tomando en cuenta los resultados obtenidos se puede señalar que existe un buen ajuste factorial basados en la capacidad de la aplicación KMO (0.936). Por ende, y tras haber realizado un análisis adecuado, se obtienen una dimensión o factor que pueden explicar el 88.458% en la varianza total.

Tabla 38:
"Prueba de KMO, Bartlett y Método de extracción"- satisfacción del paciente

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo.		.936
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	3559.022
	Df	15
	Sig.	.000

Elaboración: Meléndez, J. y Huayta, E. (2020)

Tabla 39:
"Varianza Total Explicada"- satisfacción del paciente

Component	Valores propios Iniciales			Sumas de método de extracción de carga cuadrada		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	5.308	88.458	88.458	5.308	88.458	88.458

Elaboración: Meléndez, J. y Huayta, E. (2020)

Según el método Varimax, el mismo que se usa para simplificar una expresión de un subespacio particular en términos de pocos elementos, con normalización Kaiser, en la tabla 37 se observa que la dimensión "satisfacción del paciente" es el único factor y está conformado por las afirmaciones 1 a 6

Tabla 40:
"Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser"- satisfacción del paciente

	Componente 1
SP5. En general, la gestión del instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria	.976
SP2. En general, el tratamiento en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria	.976
SP1. En general, la ubicación del instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria	.960
SP6. Recomendaría el instituto oftalmológico La Luz a otros	.930
SP4. En general, la atención de enfermería en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria	.928
SP3. En general, la atención médica en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria	.868

Elaboración: Meléndez, J. y Huayta, E. (2020)

3.2.3. Correlación Rho de Spearman

Se presenta el coeficiente de correlación Rho de Spearman tomando como base los cuestionarios desarrollados y aplicados a los pacientes del instituto oftalmológico La Luz, así como las relaciones entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes.

Tabla 41:
Correlación Rho de Spearman

			Seguridad	Cap_respuesta	Fiabilidad	Elem_tang	Empatia	Sat_usu
Spearman's rho	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	.275**	.145**	.119*	.321**	.556**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.005	.021	.000	.000
		N	381	381	381	381	381	381
	Cap_respuesta	Coeficiente de correlación	.275**	1.000	.153**	.125*	.312**	.427**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.003	.015	.000	.000
		N	381	381	381	381	381	381
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	.145**	.153**	1.000	.122*	.231**	.231**
		Sig. (2-tailed)	.005	.003	.	.017	.000	.000
		N	381	381	381	381	381	381
	Elem_tang	Coeficiente de correlación	.119*	.125*	.122*	1.000	.181**	.215**
		Sig. (2-tailed)	.021	.015	.017	.	.000	.000
		N	381	381	381	381	381	381
	Empatia	Coeficiente de correlación	.321**	.312**	.231**	.181**	1.000	.522**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000
		N	381	381	381	381	381	381
	Sat_usu	Coeficiente de correlación	.556**	.427**	.231**	.215**	.522**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
		N	381	381	381	381	381	381

**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral); *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).
Elaboración: Meléndez, J. y Huayta, E. (2020) – Extraído de SPSS 22

3.2.4. Contrastación de las hipótesis

La prueba de correlación Rho de Spearman se emplea con el fin de comprobar las hipótesis que se plantean, y para ratificar los resultados obtenidos.

3.2.4.1. Hipótesis general.

La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020.

i. Planteamiento de las hipótesis

H_o: ρ = 0, La calidad de servicio NO se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020.

H_1: ρ ≠ 0, La calidad de servicio SI se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020.

ii. Nivel de significancia (α)

Se considera un nivel de significancia α = 0.05

iii. Cálculo del estadístico de prueba:

Tabla 42:
Hipótesis general - Resultado de Rho de Spearman

			Sat_usu
Spearman's rho	Calid_serv	Correlation Coefficient	.641**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	381

Elaboración: Meléndez, J. y Huayta, E. (2020) – Extraído de SPSS 22

iv. Toma de decisiones

Se puede afirmar que la calidad de servicio si se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, tomando como base la existencia suficiente de evidencia estadística para Rho, dado que el nivel de significancia obtenido es menor a 0.05, r = 0.641; p_valor = 0.000 < 0.05.

3.2.4.2. Primera hipótesis específica.

La seguridad se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020.

i. Planteamiento de las hipótesis

H_o: ρ = 0, La seguridad NO se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020.

H_1: ρ ≠ 0, La seguridad SI se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020.

ii. Nivel de significancia (α)

Se considera un nivel de significancia α = 0.05

iii. Cálculo del estadístico de prueba:

Tabla 43:
Primera hipótesis específica - Resultado de Rho de Spearman

			Sat_usu
Spearman's rho	Seguridad	Correlation Coefficient	.556**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	381

Elaboración: Meléndez, J. y Huayta, E. (2020) – Extraído de SPSS 22

iv. Toma de decisiones

Se puede afirmar que la seguridad si se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, tomando como base la existencia suficiente de evidencia estadística para Rho, dado que el nivel de significancia obtenido es menor a 0.05, r = 0.556; p_valor = 0.000 < 0.05.

3.2.4.3. Segunda hipótesis específica.

La capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020.

i. Planteamiento de las hipótesis

H_o: ρ = 0, La capacidad de respuesta NO se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020.

H_1: ρ ≠ 0, La capacidad de respuesta SI se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020.

ii. Nivel de significancia (α)

Se considera un nivel de significancia α = 0.05

iii. Cálculo del estadístico de prueba:

Tabla 44:
Segunda hipótesis específica - Resultado de Rho de Spearman

			Sat_usu
Spearman's rho	Cap_respuesta	Correlation Coefficient	.427**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	381

Elaboración: Meléndez, J. y Huayta, E. (2020) – Extraído de SPSS 22

iv. Toma de decisiones

Se puede afirmar que la capacidad de respuesta si se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, tomando como base la existencia suficiente de evidencia estadística para Rho, dado que el nivel de significancia obtenido es menor a 0.05, r = 0.427; p_valor = 0.000 < 0.05.

3.2.4.4. Tercera hipótesis específica.

La fiabilidad se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020.

i. Planteamiento de las hipótesis

H_o: ρ = 0, La fiabilidad NO se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020.

H_1: ρ ≠ 0, La fiabilidad SI se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020.

ii. Nivel de significancia (α)

Se considera un nivel de significancia α = 0.05

iii. Cálculo del estadístico de prueba:

Tabla 45:
Tercera hipótesis específica - Resultado de Rho de Spearman

			Sat_usu
Spearman's rho	Fiabilidad	Correlation Coefficient	.231**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	381

Elaboración: Meléndez, J. y Huayta, E. (2020) – Extraído de SPSS 22

iv. Toma de decisiones

Se puede afirmar que la fiabilidad si se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, tomando como base la existencia suficiente de evidencia estadística para Rho, dado que el nivel de significancia obtenido es menor a 0.05, r = 0.231; p_valor = 0.000 < 0.05.

3.2.4.5. Cuarta hipótesis específica.

Los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020.

i. Planteamiento de las hipótesis

H_o: ρ = 0, Los elementos tangibles NO se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020.

H_1: ρ ≠ 0, Los elementos tangibles SI se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020.

ii. Nivel de significancia (α)

Se considera un nivel de significancia α = 0.05

iii. Cálculo del estadístico de prueba:

Tabla 46:
Cuarta hipótesis específica - Resultado de Rho de Spearman

			Sat_usu
Spearman's rho	Calid_serv	Correlation Coefficient	.215**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	381

Elaboración: Meléndez, J. y Huayta, E. (2020) – Extraído de SPSS 22

iv. Toma de decisiones

Se puede afirmar que los elementos tangibles si se relacionan con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, tomando como base la existencia suficiente de evidencia estadística para Rho, dado que el nivel de significancia obtenido es menor a 0.05, r = 0.215; p_valor = 0.000 < 0.05.

3.2.4.6. Quinta hipótesis específica.

La empatía se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020.

i. Planteamiento de las hipótesis

H_o: ρ = 0, La empatía NO se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020.

H_1: ρ ≠ 0, La empatía SI se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020.

ii. Nivel de significancia (α)

Se considera un nivel de significancia α = 0.05

iii. Cálculo del estadístico de prueba:

Tabla 47:
Quinta hipótesis específica - Resultado de Rho de Spearman

			Sat_usu
Spearman's rho	Empatía	Correlation Coefficient	.522**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	381

Elaboración: Meléndez, J. y Huayta, E. (2020) – Extraído de SPSS 22

iv. Toma de decisiones

Se puede afirmar que la empatía si se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz, tomando como base la existencia suficiente de evidencia estadística para Rho, dado que el nivel de significancia obtenido es menor a 0.05, r = 0.522; p_valor = 0.000 < 0.05.

3.3. Discusión

La presente investigación titulada “Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020” se desarrollaron y aplicaron dos cuestionarios a los pacientes del instituto oftalmológico La Luz, para conocer si existe relación entre las variables consideradas: el cuestionario de la calidad de servicio y el cuestionario de la satisfacción del paciente, ambos cuestionarios del investigador Al-Damen (2017). Estos cuestionarios fueron utilizados con el fin de determinar la relación entre las variable s mencionadas líneas arriba. Los resultados alcanzados muestran semejanzas con otros resultados de investigadores que alcanzaron el mismo resultado como se presenta a continuación.

3.3.1. Hipótesis general

Tomando como base los resultados alcanzados en la investigación presente, la hipótesis general es aprobada “La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020”, dado que la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes poseen un coeficiente de correlación Rho de Spearman de r = 0.641; p_valor = 0.000 < 0.05, con lo que se puede afirmar que la calidad de servicio si se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz. En seguida se presenta la comparación con otras investigaciones, como en la investigación de Padma, Rajendran y Lokachari (2010) quienes alcanzaron el mismo resultado, enfatizando la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de pacientes. De igual manera Ramos, K. L., Podesta, L. E., y Ruiz, R. A. (2020) obtuvieron en su investigación que la calidad del servicio si se relaciona con la satisfacción de los pacientes.

3.3.2. Primera hipótesis específica

Tomando como base los resultados alcanzados en la investigación presente, la primera hipótesis específica es aprobada “La seguridad se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020”, dado que la seguridad y la satisfacción de los pacientes poseen un coeficiente de correlación Rho de Spearman de r = 0.556; p_valor = 0.000 < 0.05, con lo que se puede afirmar que la seguridad si se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz. En seguida se presenta la comparación con otras investigaciones, como en la investigación de Al-Damen (2017) quien alcanzó el mismo resultado, enfatizando la relación entre la seguridad y la satisfacción de pacientes. Así como

en la investigación de Paripancca, E. L. (2019) donde se obtuvo como resultado la relacione entre la calidad del servicio (seguridad) y la satisfacción de los pacientes.

3.3.3. Segunda hipótesis específica

Tomando como base los resultados alcanzados en la investigación presente, la segunda hipótesis específica es aprobada “La capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020”, dado que la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes poseen un coeficiente de correlación Rho de Spearman de r = 0.427; p_valor = 0.000 < 0.05, con lo que se puede afirmar que la capacidad de respuesta si se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz. En seguida se presenta la comparación con otras investigaciones, como en la investigación de Kayral, H. İ. (2014) quien alcanzó el mismo resultado, enfatizando la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de pacientes. Así como en la investigación de Marković, S., Lončarić, D., y Lončarić, D. (2014) donde se llegó al mismo resultado, enfatizando la relación entre la calidad del servicio (capacidad de respuesta) y la satisfacción de pacientes.

3.3.4. Tercera hipótesis específica

Tomando como base los resultados alcanzados en la investigación presente, la tercera hipótesis específica es aprobada “La fiabilidad se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020”, dado que la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes poseen un coeficiente de correlación Rho de Spearman de r = 0.231; p_valor = 0.000 < 0.05, con lo que se puede afirmar que la fiabilidad si se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz. En seguida se presenta la comparación con otras investigaciones, como en la investigación de Marković, S., Lončarić, D., y Lončarić, D. (2014) donde se llegó al mismo resultado, resaltando la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes, así como en la investigación de Efuteba (2013) quien alcanzó el mismo resultado, enfatizando la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de pacientes.

3.3.5. Cuarta hipótesis específica

Tomando como base los resultados alcanzados en la investigación presente, la cuarta hipótesis específica es aprobada “Los elementos tangibles se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020”, dado que los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes poseen un coeficiente de correlación Rho de Spearman de r

= 0.215; p_valor = 0.000 < 0.05, con lo que se puede afirmar que los elementos tangibles si se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz. En seguida se presenta la comparación con otras investigaciones, como en la investigación de Almeida, R. P. P., Silva, C. A., Ribeiro, L. P. V., Abrantes, A. F., Jose, H., Ribeiro, A. M., Azevedo, K. B. y Madeira, L. (2012) donde se llegó al mismo resultado, resaltando la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes, y como en la investigación de Aliyeva, I. (2015) quien alcanzó el mismo resultado, enfatizando la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de pacientes.

3.3.6. Quinta hipótesis específica

Tomando como base los resultados alcanzados en la investigación presente, la primera hipótesis específica es aprobada “La empatía se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020”, dado que la empatía y la satisfacción de los pacientes poseen un coeficiente de correlación Rho de Spearman de r = 0.522; p_valor = 0.000 < 0.05, con lo que se puede afirmar que la empatía si se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz. En seguida se presenta la comparación con otras investigaciones, como en la investigación de Zun, Ibrahim y Hamid (2018) quienes alcanzaron el mismo resultado, enfatizando la relación entre la empatía y la satisfacción de pacientes. Así como en la investigación de Paripancca, E. L. (2019) donde se obtuvo como resultado la relacione entre la empatía y la satisfacción de los pacientes.

3.4. Conclusiones

Tomando como base los resultados que se lograron obtener a raíz del desarrollo de los cuestionarios acerca de la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, se llegan a las siguientes conclusiones.

Hipótesis general

Basados en los resultados que se lograron obtener en la presente investigación dirigida a los pacientes del instituto oftalmológico La Luz, la calidad del servicio es importante para aumentar la satisfacción del paciente. Por tal motivo en la presente investigación se corrobora que la calidad del servicio tiene una relación *muy fuerte* (anexo 11) con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz; llegando a la afirmación que si el instituto oftalmológico La Luz pudiera mejorar sus servicios para que los pacientes puedan comparar sus expectativas sobre el servicio recibido y la percepción de la forma en

que se ha prestado dicho servicio, la satisfacción del paciente aumentara de manera considerable. Tomando como base la evaluación realizada de los cuestionarios, y por medio de los estadígrafos Kolmogorov–Smirnov, Kaiser- Meyer- Olkin (KMO) y Rho Spearman, se corrobora que entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente existe relación, corroborando la hipótesis planteada.

Primera hipótesis específica

Basados en los resultados que se lograron obtener en la presente investigación dirigida a los pacientes del instituto oftalmológico La Luz, la seguridad es importante para aumentar la satisfacción del paciente. Por tal motivo en la presente investigación se corrobora que la seguridad tiene una relación *fuerte* (anexo 11) con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz; llegando a la afirmación que si el instituto oftalmológico La Luz pudiera hacer que los pacientes se sientan seguros a través del entendimiento, del tratamiento administrado y que el personal tiene el mejor interés, la satisfacción del paciente aumentara de manera considerable. Tomando como base la evaluación realizada de los cuestionarios, y por medio de los estadígrafos Kolmogorov–Smirnov, Kaiser- Meyer- Olkin (KMO) y Rho Spearman, se corrobora que entre la seguridad y la satisfacción del paciente existe relación, corroborando la hipótesis planteada.

Segunda hipótesis específica

Basados en los resultados que se lograron obtener en la presente investigación dirigida a los pacientes del instituto oftalmológico La Luz, la capacidad de respuesta es importante para aumentar la satisfacción del paciente. Por tal motivo en la presente investigación se corrobora que la capacidad de respuesta tiene una relación *fuerte* (anexo 11) con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz; llegando a la afirmación que si el instituto oftalmológico La Luz pudiera tener una organización administrativa que esté dispuesta a ayudar a los pacientes y brindarles administraciones confiables, la satisfacción del paciente aumentara de manera considerable. Tomando como base la evaluación realizada de los cuestionarios, y por medio de los estadígrafos Kolmogorov–Smirnov, Kaiser- Meyer- Olkin (KMO) y Rho Spearman, se corrobora que entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente existe relación, corroborando la hipótesis planteada.

Tercera hipótesis específica

Basados en los resultados que se lograron obtener en la presente investigación dirigida a los pacientes del instituto oftalmológico La Luz, la fiabilidad es importante para aumentar la satisfacción del paciente. Por tal motivo en la presente investigación se corrobora que la fiabilidad tiene una relación *moderada* (anexo 11) con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz; llegando a la afirmación que si el instituto oftalmológico La Luz pudiera tener la capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa, la satisfacción del paciente aumentara de manera considerable. Tomando como base la evaluación realizada de los cuestionarios, y por medio de los estadígrafos Kolmogorov–Smirnov, Kaiser- Meyer- Olkin (KMO) y Rho Spearman, se corrobora que entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente existe relación, corroborando la hipótesis planteada.

Cuarta hipótesis específica

Basados en los resultados que se lograron obtener en la presente investigación dirigida a los pacientes del instituto oftalmológico La Luz, los elementos tangibles es importante para aumentar la satisfacción del paciente. Por tal motivo en la presente investigación se corrobora que los elementos tangibles tiene una relación *moderada* (anexo 11) con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz; llegando a la afirmación que si el instituto oftalmológico La Luz pudiera mejorar la apariencia de las oficinas físicas, hardware, representantes y materiales, la satisfacción del paciente aumentara de manera considerable. Tomando como base la evaluación realizada de los cuestionarios, y por medio de los estadígrafos Kolmogorov–Smirnov, Kaiser- Meyer- Olkin (KMO) y Rho Spearman, se corrobora que entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente existe relación, corroborando la hipótesis planteada.

Quinta hipótesis específica

Basados en los resultados que se lograron obtener en la presente investigación dirigida a los pacientes del instituto oftalmológico La Luz, la empatía es importante para aumentar la satisfacción del paciente. Por tal motivo en la presente investigación se corrobora que la empatía tiene una relación *fuerte* (anexo 11) con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz; llegando a la afirmación que si el instituto oftalmológico La Luz pudiera brindar una atención individualizada y mental a los pacientes, además de horarios de trabajo ventajosos, la satisfacción del paciente aumentara de manera considerable. Tomando como base la evaluación realizada de los cuestionarios, y por medio de los

estadígrafos Kolmogorov–Smirnov, Kaiser- Meyer- Olkin (KMO) y Rho Spearman, se corrobora que entre la empatía y la satisfacción del paciente existe relación, corroborando la hipótesis planteada.

3.5. Recomendaciones

1) Se le recomienda a la clínica oftalmológica La Luz que brinden una excelente atención al paciente evitando evaluaciones negativas por parte de sus pacientes, para esto deberán de establecer contacto visual y directo con cada uno de sus pacientes y que atiendan cada una de sus inquietudes y dudas de manera adecuada, permitiéndoles conocer con precisión todo lo que está ocurriendo con su caso, siendo un deber de la clínica asegurarse de que entiendan todo el proceso que se llevara a cabo para mejorar su salud visual. Así como en la investigación de Yanyan (2018) desarrollada en el sector salud de China, donde se les recomendó que se centren en establecer contacto visual y directo y que atiendan las dudas e inquietudes que tengan, logrando que sus pacientes se sientan satisfechos por la calidad del servicio recibido.
2) Se le recomienda a la clínica oftalmológica La Luz que sus lideres se comprometan claramente en la mejora de la seguridad del paciente, para esto deberán de realizar sesiones informativas sobre seguridad del paciente o visitas directivas regulares a toda la clínica; reuniendo al personal y pacientes para tratar específicamente cuales son los temas de seguridad, mecanismos que incentiven al personal para sugerir ideas sobre cómo mejorar. Deberán fomentar discusiones sobre incidentes de seguridad del paciente que han sucedido, fueron evitados o casi sucedieron. Como en la investigación de Zarei, Daneshkohan, Pouragha, Marzban y Arab (2015) desarrollada en el sector salud de Tehran, Irán, donde se recomendó que se realicen sesiones para informar sobre la seguridad de los pacientes, así como mecanismos para que el personal sugiera ideas de cómo mejorarla, logrando que sus pacientes se sientan satisfechos por la calidad del servicio recibido.
3) Se le recomienda a la clínica oftalmológica La Luz tener una excelente interacción con el paciente, para esto deberán de recibir a los pacientes atenta, educada y servicialmente, los supervisores del personal encargado de recibir a los pacientes deben capacitar periódicamente a los trabajadores (conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del

personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno), además de evaluar, corregir y mejorar la atención que se ofrece a los pacientes, tienen que recordar que, además de los servicios de salud, es propicio vigilar la experiencia como un todo. Esta capacitación debe de ser desarrollada mensualmente dentro de las instalaciones de la empresa y por una trabajador de la misma empresa que cuente con más experiencia, con la intención de no producir un gasto extra a la empresa. Como en la investigación de Whitford (2016) desarrollada en el sector salud de Sudáfrica, donde se recomendó que se reciba a los pacientes educada, servicial y atentamente, logrando que sus pacientes se sientan satisfechos por la calidad del servicio recibido.

4) Se le recomienda a la clínica oftalmológica La Luz que mantengan el cumplimiento de sus promesas hechas en cuestión de los tiempos de atención, ya que los pacientes después de transcurrido este tiempo les provoca insatisfacción. También se les recomienda que tengan interés en solucionar las dificultades que tengan los pacientes puesto que al momento que tengan algún problema durante su atención, es primordial que se sientan escuchados para poder comprender el meollo del problema, e informarle al paciente cuales son los pasos para la solución del problema y comunicarle cual es el avance de la solución del problema. Como en la investigación de Fatima, Malik y Shabbir (2018) desarrollada en el sector salud de Pakistán, donde se recomendó que cumplan con sus promesas acerca del servicio ofrecido haciendo énfasis en el tiempo que se demoran en atender a sus pacientes, así como mostrar un interés real acerca de las dificultades que puedan tener y darles solución, logrando que sus pacientes se sientan satisfechos por la calidad del servicio recibido.
5) Se le recomienda a la clínica oftalmológica La Luz que dispongan de un entorno físico apropiado, para esto deberán de contar con instalaciones para el agua, la energía, el saneamiento, la higiene de las manos y la eliminación de desechos que funcionen y sean fiables y seguras, el espacio debe estar concebido, organizado y mantenido de forma que permita la intimidad y facilite la prestación de servicios de calidad, los establecimientos también deben disponer de reservas adecuadas de medicamentos, suministros y material. Como en la investigación de Georgiadou y Maditinos (2017) desarrollada en el sector salud de Grecia,

donde se recomendó que se tiene que tener un entorno físico adecuado para la atención de los pacientes, y que se encuentre organizado y mantenido para una buena prestación del servicio, logrando que sus pacientes se sientan satisfechos por la calidad del servicio recibido.

6) Se le recomienda a la clínica oftalmológica La Luz fortalecer la atención personalizada (técnica para dar un trato personal con un responsable determinado y tiene como objetivo centrarse en las necesidades y gustos de quien confía en el trabajo) que se le da a cada uno de sus pacientes, para esto deberán realizar una encuesta, ya sea por medio de correos electrónicos o por vía telefónica para así conocer si los pacientes se sienten satisfechos con la atención otorgada, para así conocer al máximo a cada uno de sus pacientes, dado que es de vital importancia que los pacientes se sientan cercanos por parte de los profesionales que trabajan en la clínica, así mismo deben de llamar a cada paciente por su nombre para generar confianza y empatía, con lo cual podrán garantizar que cada uno de ellos se sienta más cómodo en sus visitas, además deben de escucharlos con paciencia y atención, intentando conversar activamente con ellos, sobre todo en cuanto a opciones de tratamientos disponibles según su caso. Como en la investigación de Jandavath y Byram (2016) desarrollada en el sector salud de India, donde se recomendó que la atención sea personalizada, llegando a conocer a sus pacientes al máximo, logrando que sus pacientes se sientan satisfechos por la calidad del servicio recibido.

Referencias bibliográficas

Abbasi-Moghaddam, M. A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. BMC health services research, 19(1), 1-7.

Agyapong, A., Afi, J. D., & Kwateng, K. O. (2018). Examining the effect of perceived service quality of health care delivery in Ghana on behavioural intentions of patients: The mediating role of customer satisfaction. International Journal of Healthcare Management, 11(4), 276-288. DOI: https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1326703

Al-Damen, R. (2017). Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction "Case of Al-Bashir Hospital". DOI:10.5539/ijbm.v12n9p136

Ali, F., Amin, M., & Cobanoglu, C. (2016). An integrated model of service experience, emotions, satisfaction, and price acceptance: an empirical analysis in the Chinese hospitality industry. Journal of Hospitality Marketing & Management, 25(4), 449-475.

Aliman, N. K., & Mohamad, W. N. (2016). Linking service quality, patients' satisfaction and behavioral intentions: An investigation on private healthcare in Malaysia. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 224(2016), 141-148. DOI: https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.419

Aliyeva, I. (2015). *Relationship between Service Quality and Patient Satisfaction in Case of TRNC* (Master's thesis, Eastern Mediterranean University (EMU)-Doğu Akdeniz Üniversitesi (DAÜ)). Recuperado de: http://i-rep.emu.edu.tr:8080/jspui/bitstream/11129/3765/1/AliyevaIsmina.pdf

Almeida, R. P. P., Silva, C. A., Ribeiro, L. P. V., Abrantes, A. F., Jose, H., Ribeiro, A. M., ... & Madeira, L. (2012). Perceived quality and patient's satisfaction with radiology departments from public hospitals. European Congress of Radiology-ECR 2012.

Amin, M., & Nasharuddin, S. Z. (2013). Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention. Clinical Governance: An International Journal. DOI: https://doi.org/10.1108/CGIJ-05-2012-0016

Ampuero, C. E. (2017). Calidad del servicio y fidelizacion del paciente en la clinica oftalmica instituto de la visión en el distrito de San Borja 2016. Recuperado de:

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1714/TESIS_CHRISTIAN%20EMANUEL%20AMPUERO%20ROMERO.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Aniorte, N. (2013). Servicios de calidad. Recuperado de: http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_ sanit_4.htm

Arias, L. (2019). Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María. Recuperado de: http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1475/LAF_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arroyo Villar, J. D. (2018). Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la clínica Prontto Salud Trujillo 2017. Recuperado de: https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11341/arroyovillar_juan.pdf?sequence=1

Ashfaq, M., Manzoor, A., Ali, L., & Sheikh, K. A. (2020). Quality of Service as a Predictor of Customer Satisfaction in Healthcare Sector. IBT Journal of Business Studies (JBS), 16(1).

Aydin, S. (2018). Factors Affecting Patient Satisfaction With Healthcare System Of Turkey. Recuperado de: https://scholarcommons.sc.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=5958&context=etd

Beatty, S., Mayer, M., Coleman, J., Reynolds, K., & Lee, J. (1996). Customer-sales associate retail relationships. *Journal of retailing*, *72*(3), 223-247. Recuperado de: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55092644/s0022-4359_2896_2990028-720171123-18565-15g8uxx.pdf?1511453964=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCustomer_sales_associate_retail_relation.pdf&Expires=1621290067&Signature=JeQxG2Gt6AmuoyY97RBSPX5RgDlpFFHxlAttjqg--sU5fUwCaSyKWugJdmeieRdy4WvFuA1jmx01ciT212cfdo-UrvL7WeWtcdrwARsp1hAskVNYtDh~VUav6l6kqIWKibvWBGix2uffWUVsao0pyveRzeJ~UektbLNzUOB77dYc3AEIII3QKz35k7uPdUtRD2TEOXSpgbg6DWrizzsXfFNPNwKTYpm4eQs-04Kc~6pYvOK3Z9PKuvbUh2pL-cwwAufmaxDrR1gXJ9vznErUk5z9XxOdrYOY8igR8usvmnlTRSS~4tsupw8unp7yrpLv7S6BYK12vSnVoO1-ezFlQw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Brady, M. K., & Cronin Jr, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of marketing*, *65*(3), 34-49. DOI: https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334

Churchill Jr, G. A., & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of marketing research*, *19*(4), 491-504. DOI: https://doi.org/10.1177/002224378201900410

Condor, L. E. (2019). Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Pacobamba, Apurímac-Abancay 2018.

Cong, N. T., & Mai, N. T. T. (2014). Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction: An Investigation in Vietnamese Public Hospitals. *Journal of Emerging Economies & Islamic Research*, *2*(1). DOI: https://doi.org/10.24191/jeeir.v2i1.9136

Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *The Journal of marketing*, 125-131. DOI: https://doi.org/10.1177/002224299405800110

Crow, R., Gage, H., Hampson, S., Hart, J., Kimber, A., Storey, L., & Thomas, H. (2002). The measurement of satisfaction with healthcare: Implications for practice from a systematic review of the literature. HealthTechnology Assessment HealthTechnology Assessment, 6. *HTA Programme*, *6*. Recuperado de: https://uhra.herts.ac.uk/bitstream/handle/2299/1073/102382.pdf

Dagger, T. S., Sweeney, J. C., & Johnson, L. W. (2007). A hierarchical model of health service quality: Scale development and investigation of an integrated model. *Journal of service research*, *10*(2), 123-142. DOI: https://doi.org/10.1177/1094670507309594

Donabedian, A. (1980) Explorations in Quality Assessment and Monitoring: The definition of quality and approaches to its assessment.. *Ann Arbor, MI: Health Administration Press*, *1*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books/about/Explorations_in_Quality_Assessment_and_M.html?id=G69pAAAAMAAJ&redir_esc=y

Efuteba, C. (2013). *Factors Influencing Customer Satisfaction in Health care services: The Case of Public and Private Hospitals in North Cyprus* (Doctoral dissertation, Eastern Mediterranean University (EMU)-Doğu Akdeniz Üniversitesi (DAÜ)). Recuperado de: http://i-rep.emu.edu.tr:8080/jspui/bitstream/11129/1993/1/EfutebaCatherine.pdf

Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. International Journal of Quality & Reliability Management. DOI: https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031

Feletti, G., Firman, D., & Sanson-Fisher, R. (1986). Patient satisfaction with primary-care consultations. *Journal of behavioral medicine*, *9*(4), 389-399. DOI: https://doi.org/10.1007/BF00845122

Fisher, L. & Navarro, V. (1994). Introducción a la investigación de mercado (3ª ed.). Recuperado de: https://books.google.com.pe/books/about/Introducci%C3%B3n_a_la_investigaci%C3%B3n_de_mer.html?id=fv2rAAAACAAJ

Gangai, B. (2015). Patient satisfaction with health services in a rural district hospital. Recuperado de: http://etd.uwc.ac.za/bitstream/handle/11394/5216/Gangai_b_msc_dent_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Georgiadou, V. A., & Maditinos, D. I. (2017). Measuring the quality of health services provided at a Greek Public Hospital through patient satisfaction. Case Study: The General Hospital of Kavala. International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research, 10(2), 60-72. Recuperado de: https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=546406

Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. DOI: https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Editorial Mc Graw Hill. Recuperado de: http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Jandavath, R. K. N., & Byram, A. (2016). Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioural intentions in corporate hospitals in India. International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing. DOI: https://doi.org/10.1108/IJPHM-07-2014-0043

Kayral, H. İ. (2014). Perceived service quality in healthcare organizations and a research in Ankara by hospital type. Ankara Araştırmaları Dergisi, 2(1), 22-34.

Kleinjan, E. (2013). *Perceived patient satisfaction with the treatment of back problems: Exploring the differences between general hospitals and private clinics* (Master's thesis, University of Twente). Recuperado de: https://essay.utwente.nl/64315/1/MA-Kleinjan.pdf

Kondasani, R. K. R., & Panda, R. K. (2015). Customer perceived service quality, satisfaction and loyalty in Indian private healthcare. International journal of health care quality assurance.

Larson, J. S., & Muller, A. (2002). Managing the quality of health care. *Journal of health and human services administration*, 261-280. Recuperado de: https://www.jstor.org/stable/25790644?seq=1

Lehtinen, U., & Lehtinen, J. R. (1982). Service quality: A study of quality dimensions: Service Management Institute. *Finland OY*. Recuperado de: https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=2163317

LEULSEGED, T. (2017). *ASSESMENT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMERS'SATISFACTIONS (THE CASE OF PRIVATE HOSPITALS IN ADDIS ABABA)* (Doctoral dissertation, St. Mary's University). Recuperado de: http://repository.smuc.edu.et/handle/123456789/3531

Linder-Pelz, S. (1982). Toward a theory of patient satisfaction. *Social science & medicine*, *16*(5), 577-582. DOI: https://doi.org/10.1016/0277-9536(82)90311-2

Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator.

International journal of environmental research and public health, 16(18), 3318. DOI: https://doi.org/10.3390/ijerph16183318

Maqsood, M., Maqsood, H., Kousar, R., Jabeen, C., Waqas, A., & Gillani, S. A. (2017). Effects of hospital service quality on patients' satisfaction and behavioural intention of doctors and nurses. Saudi Journal of Medical and Pharmaceutical Sciences, 3, 556-567. DOI: 10.21276/sjmps

Mirshanti, F., Tamtomo, D., & Murti, B. (2017). The asssociations between accreditation status, patient socio-economic factors, insurance type, patient perceived quality of service, and satisfaction at community health center. Journal of Health Policy and Management, 2(1), 91-101.

Mosadeghrad, A. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International journal of health policy and management*, *3*(2), 77. DOI: 10.15171/ijhpm.2014.65

Newsome, P. R. & Wright, G. H. (1999). A review of patient satisfaction: 1. Concepts of satisfaction. *British dental journal*, *186*(4), 161-165. DOI: 10.1038/sj.bdj.4800052.

Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, *17*(4), 460-469. DOI: https://doi.org/10.1177/002224378001700405

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, *49*(4), 41-50. DOI: https://doi.org/10.1177/002224298504900403

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2002). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Retailing: Critical concepts*, *64*(1), 140. Recuperado de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=pGIPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA30&dq=Parasuraman,+A.,+Zeithaml,+V.,+%26+Berry,+L.+(2002).+SERVQUAL:+A+multiple-item+scale+for+measuring+consumer+perceptions+of+service+quality.+Retailing:+Critical+concepts,+64(1),+140.&ots=whgLEpG_EW&sig=qj8Xju2NP_TlkHN0_RHTN-oMlOE#v=onepage&q&f=false

Pardo Angulo, C. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maisón de Santé, sede Surco, Lima 2015. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12862/Pardo_AMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paripancca, E. L. (2019). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017.

Polyakova, O., & Mirza, M. (2015). Perceived service quality models: Are they still relevant?. The Marketing Review, 15(1), 59-82. Recuperado de: http://shura.shu.ac.uk/10175/3/Polyakova_Mirza_PSQM.pdf

Ramos, K. L., Podesta, L. E., & Ruiz, R. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. Horizonte Médico (Lima), 20(3).

Raposo, M. L., Alves, H. M., & Duarte, P. A. (2009). Dimensions of service quality and satisfaction in healthcare: a patient's satisfaction index. Service Business, 3(1), 85-100.

Rehaman, B., & Husnain, M. (2018). The impact of service quality dimensions on patient satisfaction in the private healthcare industry in Pakistan. Journal of Hospital and Medical Management, 4(1), 1-8. DOI:10.4172/2471-9781.100044

Ruhama, M. D., Utami, S., & Andarini, M. (2019). The Influence of Service Quality and CRM on Patient Satisfaction (Clinical Studies at DKT Nganjuk Health Clinic). In International Conference on Social Science 2019 (ICSS 2019) (pp. 1040-1044). Atlantis Press.

Senge, P. M., & Oliva, R. (1993). Developing a theory of service quality/service capacity interaction. In *System Dynamics Conference*. Recuperado de: https://test1.systemdynamics.org/wp-content/uploads/assets/proceedings/1993/senge476.pdf

Silva, Y. (2005). Calidad de los servicios privados de salud. Revista de Ciencias Sociales, 11(1), 167-177."

Upadhyai, R., Jain, A., Roy, H. & Pant, V. (2019). A Review of Healthcare Service Quality Dimensions and their Measurement. *Journal of Health Management*, *21*(1), 102-127. Recuperado de: https://doi.org/10.1177/0972063418822583

Wesso, A. (2014). The Perceived Quality of Healthcare Services and Patients Satisfaction in South African Public Hospitals. University of Ljubjana.

Wesso, A. D. (2014). The Perceived Quality of Healthcare Services and Patient Satisfaction in South African Public Hospitals. University of Ljubjana. Recuperado de: http://www.cek.ef.uni-lj.si/magister/wesso1373-B.pdf

Whitford, F. J. (2016). Health service delivery in the Western Cape: A measurement of perceptions (Doctoral dissertation, Stellenbosch: Stellenbosch University). Recuperado de: http://scholar.sun.ac.za/handle/10019.1/98668

Yanyan, W. (2018). Improving the healthcare service quality in Chinese Public Class-A Hospitals: from frontline healthcare professional's perspectives (Doctoral dissertation). Recuperado de: https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/17940/1/Master_Wang_Yanyan.pdf

Yousefinezhadi, T., Mosadeghrad, A. M., Mohammad, A. R. A. B., Ramezani, M., & Sari, A. A. (2017). An analysis of hospital accreditation policy in Iran. Iranian Journal of public health, 46(10), 1347.

Yupanqui, J., & Chico, J. (2015). Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención que brinda una clínica particular en Trujillo, 2014. *Sciendo*, *18*(1), 71-84. Recuperado de: https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/1331

Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., Marzban, S., & Arab, M. (2015). An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran. Global journal of health science, 7(1), 1. DOI: 10.5539/gjhs.v7n1p1

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. (1996). Services Marketing. New York: McGrawHill. Recuperado de: https://www.amazon.com/-/es/Valarie-Zeithaml/dp/0070782504

Zineldin, M. (2006). The quality of health care and patient satisfaction. *International journal of health care quality assurance*. DOI: https://doi.org/10.1108/09526860610642609

Zun, A. B., Ibrahim, M. I., & Hamid, A. A. (2018). Level of satisfaction on service quality dimensions based on SERVQUAL model among patients attending 1 Malaysia clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman medical journal*, *33*(5), 416. Recuperado de: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6131925/

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Tabla 48:
Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Problema general ¿Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020? **Problemas específicos** ¿Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020? ¿Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020? ¿Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020? ¿Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020? ¿Existe relación entre la empatía y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020?	**Objetivo general** Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020. **Objetivos específicos** Determinar si existe relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020. Determinar si existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020 Determinar si existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020. Determinar si existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020. Determinar si existe relación entre la empatía y la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020.	**Hipótesis general** La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020. **Hipótesis especificas** La seguridad se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020. La capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020. La fiabilidad se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020. Los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020. La empatía se relaciona con la satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020.	X: Calidad de servicio X1: Seguridad X2: Capacidad de respuesta X3: Fiabilidad X4: Elementos Tangibles X5: Empatía Y: Satisfacción del usuario	**Método de investigación:** Enfoque cuantitativo **Tipo de investigación:** Esta investigación es de tipo cuantitativo correlacional descriptivo **Diseño de investigación:** No experimental transversal Correlacional **Muestra:** 381 pacientes del instituto oftalmológico La Luz **Instrumentos de la investigación:** Ambos cuestionarios le pertenecen al investigador Al-Damen (2017) y se realizarán a un determinado grupo de pacientes del instituto oftalmológico La Luz

Anexo 2. Guía de Cuestionarios

Introducción:

El cuestionario se utiliza para recopilar la información requerida y que sea estandarizada, sobre temas importantes. Su confiabilidad depende del comportamiento del entrevistador. Por esta razón, es esencial que las afirmaciones se lean con precisión al imprimir para producir sesgo por parte de los encuestados.

Descripción:

Se envió el cuestionario para su desarrollo. Los cuales fueron divididos en dos partes sobre las variables de "calidad del servicio" y "satisfacción del paciente", las cuales se responden con cinco alternativas de declaraciones estilo Likert para indicar la frecuencia.

Objetivo:

Los dos cuestionarios tienen como objetivo realizar la medición de las dos variables (calidad del servicio y satisfacción del paciente) con la finalidad de evaluar la calidad del servicio del instituto oftalmológico La Luz, para poder establecer el nivel de relación que exista entre ambas variables.

- Antes de contestar, se tiene que tomar en cuenta los siguientes puntos:
- Estos dos cuestionarios serán respondidos de forma confidencial y anónima.
- Las afirmaciones deben responderse con honestidad y sinceridad.
- Deben considerar que solo se puede marcar una alternativa en la declaración.
- Deben asegurarse de responder a todas las declaraciones.
- Deben responder marcando con una cruz (X), que creen que es el número de escala que mejor describe la calidad del servicio en el instituto oftalmológico La Luz.

Anexo 3. Cuestionarios

Tabla 49:
Cuestionario de calidad del servicio

UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA

CARRERA: NEGOCIOS INTERNACIONALES

Tema: “Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020”

VARIABLE: Calidad del servicio

Instrucción:

A continuación, se presenta una serie de ítems para que sean respondidos por usted. Lea detenidamente cada enunciado, marque una sola alternativa con un X en la casilla correspondiente al enunciado elegido. Es fundamental su absoluta sinceridad dentro de las respuestas, pues de ellas depende el éxito de la presente investigación.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5 donde:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Número	ITEM	1	2	3	4	5
1	Los pacientes del área de oftalmología del instituto La Luz confían en la experiencia y habilidades del médico					
2	Los pacientes del área de oftalmología del instituto La Luz confían en la experiencia y habilidades de las enfermeras					
3	Los pacientes del área de oftalmología del instituto La Luz se sienten seguros al usar sus servicios					
4	En el área de oftalmología del instituto La Luz, el personal es cortés y amable con los pacientes					
5	En el área de oftalmología del instituto La Luz, el personal atiende rápidamente las necesidades de los pacientes					

6	Los pacientes del área de oftalmología del instituto La Luz son observados según cita					
7	Los médicos y/o el personal del área de oftalmología del instituto La Luz responden eficientemente a las solicitudes del paciente					
8	En el área de oftalmología del instituto La Luz hay un buen mecanismo de retroalimentación					
9	El área de oftalmología del instituto La Luz realiza los servicios y procedimientos correctamente desde la primera					
10	El área de oftalmología del instituto La Luz muestra especial atención a los problemas y consultas de los pacientes					
11	El paciente del área de oftalmología del instituto La Luz se siente seguro cuando recibe tratamiento médico					
12	El área de oftalmología del instituto La Luz presenta documentos e informes/servicios sin error					
13	El área de oftalmología del instituto La Luz brinda servicios dentro del tiempo					
14	El equipamiento médico del área de oftalmología del instituto La Luz es moderno					
15	Las instalaciones del área de oftalmología del instituto La Luz de espera para asistentes y pacientes se encuentran en buen estado					
16	El ambiente del área de oftalmología del instituto La Luz es saludable					
17	Los servicios higiénicos del área de oftalmología del instituto La Luz están limpios					
18	En el área de oftalmología del instituto La Luz, el equipo presta atención individual a cada paciente					
19	El área de oftalmología del instituto La Luz opera en horarios adecuados para los pacientes					

20	El área de oftalmología del instituto La Luz tiene en cuenta las tradiciones que prevalecen en la sociedad					
21	El área de oftalmología del instituto La Luz prioriza los intereses de los pacientes					
22	La respuesta a las quejas de los pacientes por parte del personal médico del área de oftalmología del instituto La Luz es el adecuado					

Tabla 50:
Cuestionario de satisfacción del paciente

UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA

CARRERA: NEGOCIOS INTERNACIONALES

Tema: “Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020”

VARIABLE: Satisfacción del paciente

Instrucción:

A continuación, se presenta una serie de ítems para que sean respondidos por usted. Lea detenidamente cada enunciado, marque una sola alternativa con un X en la casilla correspondiente al enunciado elegido. Es fundamental su absoluta sinceridad dentro de las respuestas, pues de ellas depende el éxito de la presente investigación.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5 donde:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Número	**ITEM**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	En general, estoy satisfecho con la ubicación del instituto oftalmológico La Luz					
2	En general, estoy satisfecho con el tratamiento en el instituto oftalmológico La Luz					
3	En general, estoy satisfecho con la atención médica en el instituto oftalmológico La Luz					
4	En general, estoy satisfecho con la atención de enfermería en el instituto oftalmológico La Luz					
5	En general, estoy satisfecho con la gestión del área de oftalmología en el instituto oftalmológico La Luz					
6	Recomendaría el área de oftalmología del instituto La Luz a otros					

Anexo 4. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

Calidad de servicio

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
CS1. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz confían en la experiencia y habilidades del médico	.284	381	.000	.805	381	.000
CS2. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz confían en la experiencia y habilidades de las enfermeras	.296	381	.000	.799	381	.000
CS3. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz se sienten seguros al usar sus servicios	.299	381	.000	.796	381	.000
CS4. El personal del instituto oftalmológico La Luz, es cortés y amable con los pacientes	.299	381	.000	.796	381	.000
CS5. El personal del instituto oftalmológico La Luz, atiende rápidamente las necesidades de los pacientes	.221	381	.000	.841	381	.000
CS6. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz son observados según cita	.220	381	.000	.836	381	.000
CS7. Los médicos y/o el personal del instituto oftalmológico La Luz responden eficientemente a las solicitudes del paciente	.202	381	.000	.857	381	.000
CS8. En el instituto oftalmológico La Luz hay un buen medio de mecanismo de retroalimentación total	.213	381	.000	.863	381	.000
CS9. En el instituto oftalmológico La Luz se realizan los servicios y procedimientos correctamente desde la primera vez	.308	381	.000	.817	381	.000
CS10. En el instituto oftalmológico La Luz se muestra especial atención a los problemas y consultas de los pacientes	.273	381	.000	.767	381	.000
CS11. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz se sienten seguros cuando recibe tratamiento médico	.276	381	.000	.752	381	.000
CS12. En el instituto oftalmológico La Luz se entrega reportes documentados de los servicios sin errores	.297	381	.000	.812	381	.000
CS13. En el instituto oftalmológico La Luz se brindan servicios dentro del tiempo programado	.270	381	.000	.768	381	.000
CS14. El equipamiento médico del instituto oftalmológico La Luz es moderno	.270	381	.000	.842	381	.000
CS15. Las instalaciones de espera para asistentes y pacientes del instituto oftalmológico La Luz se encuentran en buen estado	.289	381	.000	.852	381	.000
CS16. El ambiente del instituto oftalmológico La Luz es saludable	.290	381	.000	.838	381	.000
CS17. Los servicios higiénicos del instituto oftalmológico La Luz están limpios	.294	381	.000	.833	381	.000

CS18. En el instituto oftalmológico La Luz, el personal médico presta atención individual a cada paciente	.266	381	.000	.842	381	.000
CS19. En el instituto oftalmológico La Luz se opera en horarios adecuados para los pacientes	.262	381	.000	.842	381	.000
CS20. En el instituto oftalmológico La Luz se tiene en cuenta las tradiciones que prevalecen en la sociedad	.262	381	.000	.839	381	.000
CS21. En el instituto oftalmológico La Luz se prioriza los intereses de los pacientes	.244	381	.000	.881	381	.000
CS22. La respuesta a las quejas de los pacientes por parte del personal médico del instituto oftalmológico La Luz es el adecuado	.254	381	.000	.866	381	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Anexo 5. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

Satisfacción del paciente

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
SP1. En general, la ubicación del instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria	.292	381	.000	.827	381	.000
SP2. En general, el tratamiento en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria	.312	381	.000	.815	381	.000
SP3. En general, la atención médica en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria	.301	381	.000	.774	381	.000
SP4. En general, la atención de enfermería en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria	.294	381	.000	.838	381	.000
SP5. En general, la gestión del instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria	.299	381	.000	.818	381	.000
SP6. Recomendaría el instituto oftalmológico La Luz a otros	.287	381	.000	.847	381	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Anexo 6. Alfa de Cronbach

Calidad de servicio

Seguridad

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	381	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	381	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.961	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS1. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz confían en la experiencia y habilidades del médico	12.14	3.508	.877	.956
CS2. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz confían en la experiencia y habilidades de las enfermeras	12.20	3.495	.922	.942
CS3. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz se sienten seguros al usar sus servicios	12.14	3.541	.898	.949
CS4. El personal del instituto oftalmológico La Luz, es cortés y amable con los pacientes	12.17	3.523	.913	.945

Capacidad de respuesta

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	381	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	381	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS5. El personal del instituto oftalmológico La Luz, atiende rápidamente las necesidades de los pacientes	11.18	5.845	.873	.877
CS6. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz son observados según cita	11.14	6.031	.887	.874
CS7. Los médicos y/o el personal del instituto oftalmológico La Luz responden eficientemente a las solicitudes del paciente	11.28	5.808	.780	.911
CS8. En el instituto oftalmológico La Luz hay un buen medio de mecanismo de retroalimentación total	11.97	6.328	.739	.922

Fiabilidad

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	381	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	381	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS9. En el instituto oftalmológico La Luz se realizan los servicios y procedimientos correctamente desde la primera vez	16.44	5.300	.801	.857
CS10. En el instituto oftalmológico La Luz se muestra especial atención a los problemas y consultas de los pacientes	15.68	5.660	.784	.862
CS11. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz se sienten seguros cuando recibe tratamiento médico	15.63	5.798	.765	.867
CS12. En el instituto oftalmológico La Luz se entrega reportes documentados de los servicios sin errores	16.39	5.449	.774	.864
CS13. En el instituto oftalmológico La Luz se brindan servicios dentro del tiempo programado	15.73	6.053	.594	.903

Elementos Tangibles

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	381	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	381	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS14. El equipamiento médico del instituto oftalmológico La Luz es moderno	11.56	4.979	.851	.924
CS15. Las instalaciones de espera para asistentes y pacientes del instituto oftalmológico La Luz se encuentran en buen estado	11.77	4.780	.790	.948
CS16. El ambiente del instituto oftalmológico La Luz es saludable	11.62	4.999	.898	.910
CS17. Los servicios higiénicos del instituto oftalmológico La Luz están limpios	11.60	5.009	.910	.907

Empatía

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	381	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	381	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS18. En el instituto oftalmológico La Luz, el personal médico presta atención individual a cada paciente	14.49	7.319	.783	.868
CS19. En el instituto oftalmológico La Luz se opera en horarios adecuados para los pacientes	14.43	7.098	.844	.855
CS20. En el instituto oftalmológico La Luz se tiene en cuenta las tradiciones que prevalecen en la sociedad	14.43	7.088	.860	.852
CS21. En el instituto oftalmológico La Luz se prioriza los intereses de los pacientes	14.64	7.147	.633	.905
CS22. La respuesta a las quejas de los pacientes por parte del personal médico del instituto oftalmológico La Luz es el adecuado	14.59	7.390	.661	.894

Anexo 7. Alfa de Cronbach

Satisfacción del paciente

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	381	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	381	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.973	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SP1. En general, la ubicación del instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria	18.07	15.793	.940	.965
SP2. En general, el tratamiento en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria	18.04	15.577	.963	.963
SP3. En general, la atención médica en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria	17.21	16.260	.817	.978
SP4. En general, la atención de enfermería en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria	18.04	15.888	.895	.970
SP5. En general, la gestión del instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria	18.07	15.685	.964	.963
SP6. Recomendaría el instituto oftalmológico La Luz a otros	17.98	16.207	.898	.970

Anexo 8. Dato estadístico Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y prueba de extracción mediante el método de componentes de calidad de servicio

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.750
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	9301.333
	df	231
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
CS1. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz confían en la experiencia y habilidades del médico	1.000	.867
CS2. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz confían en la experiencia y habilidades de las enfermeras	1.000	.915
CS3. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz se sienten seguros al usar sus servicios	1.000	.890
CS4. El personal del instituto oftalmológico La Luz, es cortés y amable con los pacientes	1.000	.908
CS5. El personal del instituto oftalmológico La Luz, atiende rápidamente las necesidades de los pacientes	1.000	.875
CS6. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz son observados según cita	1.000	.890
CS7. Los médicos y/o el personal del instituto oftalmológico La Luz responden eficientemente a las solicitudes del paciente	1.000	.767
CS8. En el instituto oftalmológico La Luz hay un buen medio de mecanismo de retroalimentación total	1.000	.721
CS9. En el instituto oftalmológico La Luz se realizan los servicios y procedimientos correctamente desde la primera vez	1.000	.779
CS10. En el instituto oftalmológico La Luz se muestra especial atención a los problemas y consultas de los pacientes	1.000	.773
CS11. Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz se sienten seguros cuando recibe tratamiento médico	1.000	.747
CS12. En el instituto oftalmológico La Luz se entrega reportes documentados de los servicios sin errores	1.000	.752
CS13. En el instituto oftalmológico La Luz se brindan servicios dentro del tiempo programado	1.000	.527
CS14. El equipamiento médico del instituto oftalmológico La Luz es moderno	1.000	.846
CS15. Las instalaciones de espera para asistentes y pacientes del instituto oftalmológico La Luz se encuentran en buen estado	1.000	.768

CS16. El ambiente del instituto oftalmológico La Luz es saludable	1.000	.898
CS17. Los servicios higiénicos del instituto oftalmológico La Luz están limpios	1.000	.913
CS18. En el instituto oftalmológico La Luz, el personal médico presta atención individual a cada paciente	1.000	.764
CS19. En el instituto oftalmológico La Luz se opera en horarios adecuados para los pacientes	1.000	.857
CS20. En el instituto oftalmológico La Luz se tiene en cuenta las tradiciones que prevalecen en la sociedad	1.000	.876
CS21. En el instituto oftalmológico La Luz se prioriza los intereses de los pacientes	1.000	.561
CS22. La respuesta a las quejas de los pacientes por parte del personal médico del instituto oftalmológico La Luz es el adecuado	1.000	.609

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Anexo 9. Dato estadístico Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y prueba de extracción mediante el método de componentes de satisfacción del paciente

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.936
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3559.022
	df	15
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
SP1. En general, la ubicación del instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria	1.000	.921
SP2. En general, el tratamiento en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria	1.000	.952
SP3. En general, la atención médica en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria	1.000	.754
SP4. En general, la atención de enfermería en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria	1.000	.862
SP5. En general, la gestión del instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria	1.000	.953
SP6. Recomendaría el instituto oftalmológico La Luz a otros	1.000	.865

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Anexo 10. Coeficiente de Aiken

JUECES	JUEZ 1				JUEZ 2				JUEZ 3				SUMA	V AIKEN
ITEM	C	CO	CON	DC	C	CO	CON	DC	C	CO	CON	DC		
CS1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52.00	0.87
CS2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52.00	0.87
CS3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52.00	0.87
CS4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52.00	0.87
CS5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	51.00	0.85
CS6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	49.00	0.82
CS7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	50.00	0.83
CS8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	44.00	0.73
CS9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52.00	0.87
CS10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49.00	0.82
CS11	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52.00	0.87
CS12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52.00	0.87
CS13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52.00	0.87
CS14	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52.00	0.87
CS15	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52.00	0.87
CS16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	44.00	0.73
CS17	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52.00	0.87
CS18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	51.00	0.85
CS19	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52.00	0.87
CS20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	44.00	0.73
CS21	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52.00	0.87
CS22	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52.00	0.87
							V AIKEN							0.84

CLARIDAD: C; CONGRUENCIA: CO; CONTEXTO: CON; DOMINIO DE CONSTRUCTO: DC

JUECES	JUEZ 1				JUEZ 2				JUEZ 3				SUMA	V AIKEN
ITEM	C	CO	CON	DC	C	CO	CON	DC	C	CO	CON	DC		
SP1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48.00	0.80
SP2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48.00	0.80
SP3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48.00	0.80
SP4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48.00	0.80
SP5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	44.00	0.73
SP6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52.00	0.87
VALOR DE AIKEN														0.80

CLARIDAD: C; CONGRUENCIA: CO; CONTEXTO: CON; DOMINIO DE CONSTRUCTO: DC

Anexo 11. Validación de jueces

Juez N°1

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente documento tiene como finalidad validar el cuestionario de calidad del servicio, el mismo que será aplicado a los pacientes del instituto oftalmológico La Luz que forman parte del estudio "Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020", que corresponde a un diseño correlacional no experimental transversal

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de la redacción, congruencia con el contenido, contexto correcto del ítem y dominio del constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez: 1
Fecha actual: 15/06/2020
Nombres y Apellidos de Juez: Carla Eloisa Arriola Alvarado
Profesión: Marketera
Institución donde labora: Usil
Años de experiencia profesional o científica: 5 años
Grado académico: Magister
Puesto que desempeña: Coordinadora

Firma y Sello

3 INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

N°	CUESTONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz confían en la experiencia y habilidades del médico		X					X					X					X				
2	Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz confían en la experiencia y habilidades de las enfermeras		X					X					X					X				
3	Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz se sienten seguros al usar sus servicios		X					X					X					X				
4	El personal del instituto oftalmológico La Luz, es cortés y amable con los pacientes		X					X					X					X				
5	El personal del instituto oftalmológico La Luz, el personal atiende rápidamente las necesidades de los pacientes		X					X					X					X				
6	Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz son observados según cita		X					X					X					X				
7	Los médicos y/o el personal del instituto oftalmológico La Luz responden eficientemente a las solicitudes del paciente		X					X					X					X				
8	En el instituto oftalmológico La Luz hay un buen medio de mecanismo de retroalimentación total		X					X					X					X				
9	En el instituto oftalmológico La Luz se realiza los servicios y procedimientos correctamente desde la primera vez		X					X					X					X				
10	En el instituto oftalmológico La Luz se muestra especial atención a los problemas y consultas de los pacientes		X					X					X					X				
11	Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz se siente seguro cuando recibe tratamiento médico		X					X					X					X				

12	En el instituto oftalmológico La Luz se entrega reportes documentados de los servicios sin errores		X				X				X				X				
13	En el instituto oftalmológico La Luz se brinda servicios dentro del tiempo programado		X				X				X				X				
14	El equipamiento médico del instituto oftalmológico La Luz es moderno		X				X				X				X				
15	Las instalaciones instituto oftalmológico La Luz de espera para asistentes y pacientes se encuentran en buen estado		X				X				X				X				
16	El ambiente instituto oftalmológico La Luz es saludable		X				X				X				X				
17	Los servicios higiénicos instituto oftalmológico La Luz están limpios		X				X				X				X				
18	En el instituto oftalmológico La Luz, el personal médico presta atención individual a cada paciente		X				X				X				X				
19	En el instituto oftalmológico La Luz se opera en horarios adecuados para los pacientes		X				X				X				X				
20	En el instituto oftalmológico La Luz se tiene en cuenta las tradiciones que prevalecen en la sociedad		X				X				X				X				
21	En el instituto oftalmológico La Luz se prioriza los intereses de los pacientes		X				X				X				X				
22	La respuesta a las quejas de los pacientes por parte del personal médico del instituto oftalmológico La Luz es el adecuado		X				X				X				X				

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente documento tiene como finalidad validar el cuestionario de satisfacción del paciente, el mismo que será aplicado a los pacientes del instituto oftalmológico La Luz que forman parte del estudio "Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020", que corresponde a un diseño correlacional no experimental transversal

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de la redacción, congruencia con el contenido, contexto correcto del ítem y dominio del constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez: 1
Fecha actual: 15/06/2020
Nombres y Apellidos de Juez: Carla Eloisa Arriola Alvarado
Profesión: Marketera
Institución donde labora: Usil
Años de experiencia profesional o científica: 5 años
Grado académico: Magister
Puesto que desempeña: Coordinadora

Firma y Sello

3 **INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

N°	CUESTONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	En general, la ubicación del instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria		X					X					X					X				
2	En general, el tratamiento en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria		X					X					X					X				
3	En general, la atención médica en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria		X					X					X					X				
4	En general, la atención de enfermería en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria		X					X					X					X				
5	En general, la gestión del instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria		X					X					X					X				
6	Recomendaría el instituto oftalmológico La Luz a otros		X					X					X					X				

Juez N°2

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente documento tiene como finalidad validar el cuestionario de calidad del servicio, el mismo que será aplicado a los pacientes del instituto oftalmológico La Luz que forman parte del estudio "Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020", que corresponde a un diseño correlacional no experimental transversal

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de la redacción, congruencia con el contenido, contexto correcto del ítem y dominio del constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez: 2
Fecha actual: 5/10/2020
Nombres y Apellidos de Juez: Josè Carlos Layseca Ortigas
Profesión: Administraciòn de empresas
Institución donde labora: Clìnica La Luz
Años de experiencia profesional o científica: 18 años
Grado académico: Magister
Puesto que desempeña: Administrador Clinica la luz

Firma y Sello

3 INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

N°	CUESTONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz confían en la experiencia y habilidades del médico		x					x					x					x				
2	Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz confían en la experiencia y habilidades de las enfermeras		x					x					x					x				
3	Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz se sienten seguros al usar sus servicios		x					x					x					x				
4	El personal del instituto oftalmológico La Luz, es cortés y amable con los pacientes		x					x					x					x				
5	El personal del instituto oftalmológico La Luz, el personal atiende rápidamente las necesidades de los pacientes		x					x					x					x				
6	Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz son observados según cita		x					x					x					x				
7	Los médicos y/o el personal del instituto oftalmológico La Luz responden eficientemente a las solicitudes del paciente		x					x					x					x				
8	En el instituto oftalmológico La Luz hay un buen medio de mecanismo de retroalimentación total		x					x					x					x				
9	En el instituto oftalmológico La Luz se realiza los servicios y procedimientos correctamente desde la primera vez		x					x					x					x				
10	En el instituto oftalmológico La Luz se muestra especial atención a los problemas y consultas de los pacientes		x					x					x					x				
11	Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz se siente seguro cuando recibe tratamiento médico		x					x					x					x				

12	En el instituto oftalmológico La Luz se entrega reportes documentados de los servicios sin errores		x				x				x				x				
13	En el instituto oftalmológico La Luz se brinda servicios dentro del tiempo programado		x				x				x				x				
14	El equipamiento médico del instituto oftalmológico La Luz es moderno		x				x				x				x				
15	Las instalaciones instituto oftalmológico La Luz de espera para asistentes y pacientes se encuentran en buen estado		x				x				x				x				
16	El ambiente instituto oftalmológico La Luz es saludable		x				x				x				x				
17	Los servicios higiénicos instituto oftalmológico La Luz están limpios		x				x				x				x				
18	En el instituto oftalmológico La Luz, el personal médico presta atención individual a cada paciente		x				x				x				x				
19	En el instituto oftalmológico La Luz se opera en horarios adecuados para los pacientes		x				x				x				x				
20	En el instituto oftalmológico La Luz se tiene en cuenta las tradiciones que prevalecen en la sociedad		x				x				x				x				
21	En el instituto oftalmológico La Luz se prioriza los intereses de los pacientes		x				x				x				x				
22	La respuesta a las quejas de los pacientes por parte del personal médico del instituto oftalmológico La Luz es el adecuado		x				x				x				x				

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente documento tiene como finalidad validar el cuestionario de satisfacción del paciente, el mismo que será aplicado a los pacientes del instituto oftalmológico La Luz que forman parte del estudio "Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020", que corresponde a un diseño correlacional no experimental transversal

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de la redacción, congruencia con el contenido, contexto correcto del ítem y dominio del constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez: 2
Fecha actual: 5/10/2020
Nombres y Apellidos de Juez: Josè Carlos Layseca Ortigas
Profesión: Administraciòn de empresas
Institución donde labora: Clìnica La Luz
Años de experiencia profesional o científica: 18 años
Grado académico: Magister
Puesto que desempeña: Administrador Clinica la luz

Firma y Sello

3 **INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

N°	CUESTONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	En general, la ubicación del instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria		X					X					X					X				
2	En general, el tratamiento en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria		X					X					X					X				
3	En general, la atención médica en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria		X					X					X					X				
4	En general, la atención de enfermería en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria		X					X					X					X				
5	En general, la gestión del instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria		X					X					X					X				
6	Recomendaría el instituto oftalmológico La Luz a otros		X					X					X					X				

Juez N°3

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

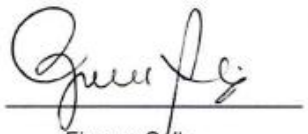
(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente documento tiene como finalidad validar el cuestionario de calidad del servicio, el mismo que será aplicado a los pacientes del instituto oftalmológico La Luz que forman parte del estudio "Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020", que corresponde a un diseño correlacional no experimental transversal

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de la redacción, congruencia con el contenido, contexto correcto del ítem y dominio del constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez: 3
Fecha actual: 27/10/2020
Nombres y Apellidos de Juez: MYRIAM ELENA SILVY D´ALESSIO
Profesión: ADMINISTRADORA DE EMPRESAS
Institución donde labora: USIL- UPC
Años de experiencia profesional o científica: 37
Grado académico: DOCTORANDA
Puesto que desempeña: PROFESORA Y ASESORA



Firma y Sello
DNI 08235524

3 **INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO**

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

N°	CUESTONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz confían en la experiencia y habilidades del médico	X					X					X					X					
2	Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz confían en la experiencia y habilidades de las enfermeras	X					X					X					X					
3	Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz se sienten seguros al usar sus servicios	X					X					X					X					
4	El personal del instituto oftalmológico La Luz, es cortés y amable con los pacientes	X					X					X					X					
5	El personal del instituto oftalmológico La Luz, el personal atiende rápidamente las necesidades de los pacientes		X				X					X					X					
6	Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz son observados según cita			X			X					X						X				
7	Los médicos y/o el personal del instituto oftalmológico La Luz responden eficientemente a las solicitudes del paciente			X			X					X					X					
8	En el instituto oftalmológico La Luz hay un buen medio de mecanismo de retroalimentación total			X					X					X					X			
9	En el instituto oftalmológico La Luz se realiza los servicios y procedimientos correctamente desde la primera vez	X					X					X					X					
10	En el instituto oftalmológico La Luz se muestra especial atención a los problemas y consultas de los pacientes		X					X				X						X				
11	Los pacientes del instituto oftalmológico La Luz se siente seguro cuando recibe tratamiento médico	X					X					X					X					

12	En el instituto oftalmológico La Luz se entrega reportes documentados de los servicios sin errores	X					X					X					X					
13	En el instituto oftalmológico La Luz se brinda servicios dentro del tiempo programado	X					X					X					X					
14	El equipamiento médico del instituto oftalmológico La Luz es moderno	X					X					X					X					
15	Las instalaciones instituto oftalmológico La Luz de espera para asistentes y pacientes se encuentran en buen estado	X					X					X					X					
16	El ambiente instituto oftalmológico La Luz es saludable			X					X					X					X			
17	Los servicios higiénicos instituto oftalmológico La Luz están limpios	X					X					X					X					
18	En el instituto oftalmológico La Luz, el personal médico presta atención individual a cada paciente		X				X					X					X					
19	En el instituto oftalmológico La Luz se opera en horarios adecuados para los pacientes	X					X					X					X					
20	En el instituto oftalmológico La Luz se tiene en cuenta las tradiciones que prevalecen en la sociedad			X					X					X					X			
21	En el instituto oftalmológico La Luz se prioriza los intereses de los pacientes	X					X					X					X					
22	La respuesta a las quejas de los pacientes por parte del personal médico del instituto oftalmológico La Luz es el adecuado	X					X					X					X					

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente documento tiene como finalidad validar el cuestionario de satisfacción del paciente, el mismo que será aplicado a los pacientes del instituto oftalmológico La Luz que forman parte del estudio "Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz 2020", que corresponde a un diseño correlacional no experimental transversal

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de la redacción, congruencia con el contenido, contexto correcto del ítem y dominio del constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez: 3
Fecha actual: 27/10/2020
Nombres y Apellidos de Juez: MYRIAM ELENA SILVY D ÁLESSIO
Profesión: ADMINISTRADORA DE EMPRESAS
Institución donde labora: USIL Y UPC
Años de experiencia profesional o científica: 37
Grado académico: DOCTORANDA
Puesto que desempeña: PROFESORA Y CAPACITADORA

Firma y Sello
DNI 08235524

3 **INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

N°	CUESTONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	En general, la ubicación del instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria		X					X					X					X				
2	En general, el tratamiento en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria		X					X					X					X				
3	En general, la atención médica en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria		X					X					X					X				
4	En general, la atención de enfermería en el instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria		X					X					X					X				
5	En general, la gestión del instituto oftalmológico La Luz es satisfactoria			X					X					X					X			
6	Recomendaría el instituto oftalmológico La Luz a otros	X					X					X					X					

Anexo 12. Interpretacion de Rho de Spearman

Valores	Quinnipiac University (Ciencias Sociales)	Dancey & Reidy (Psicología)	Chan YH (Medicina)
0 < r ≤ 0.1	Despreciable	Perfecto	Perfecto
0.1 < r ≤ 0.2	Débiles	Fuerte	Muy fuerte
0.2 < r ≤ 0.3	Moderado	Fuerte	Muy fuerte
0.3 < r ≤ 0.4	Fuerte	Fuerte	Moderar
0.4 < r < 0.5	Fuerte	Moderar	Moderar
0.5 < r < 0.6	Fuerte	Moderar	Justo
0.6 < r < 0.7	Muy fuerte	Moderar	Justo
0.7 < r < 0.8	Muy fuerte	Débil	Justo
0.8 < r < 0.9	Muy fuerte	Débil	Pobre
0.9 < r < 1	Perfecto	Débil	Pobre

Fuente: Akoglu, H. (2018).

Anexo 13. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) participante le pedimos el apoyo respectivo para desarrollar los cuestionarios efectuados por José Carlos Ernesto Meléndez Clavo y Erik Huayta de la Cruz, bachilleres de la carrera de administración de empresas de la Universidad San Ignacio de Loyola. Este trabajo de investigación tiene como principal objetivo establecer la relación entre las calidad del servicio y satisfacción del paciente del instituto oftalmológico La Luz. Si usted consiente a participar en este estudio, se le pedirá completar dos cuestionarios, los mismos que tendrán una duración de aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación en este trabajo de investigación será de manera confidencial y voluntaria y se utiliza con fines netamente académicos. Las respuestas que usted de se recogerán anónimamente y no se expondrá su identidad. Si existiera duda alguna sobre la investigación, se le solicita comunicarse al siguiente correo electrónico:

erick_cruz27@outlook.com
josecmelendez94@gmail.com

De antemano se agradece su participación.

Acepto las condiciones descritas anteriormente

- O Si, acepto
- O No, acepto

_____
Firma

Nombres:

Apellidos:

Anexo 14. Autorización de empresa

Instituto Oftalmológico
La Luz

12 de octubre de 2020

Señores

Por medio de la presente, se autoriza al Sr. José Carlos Ernesto Meléndez Clavo bachiller en la carrera de administración de la universidad San Ignacio de Loyola, el permiso de uso sobre el Instituto oftalmológico La Luz S.A.C con ruc: 20547824971 y domicilio en Pj. Lizardo Eyzaguirre Nro. 368 Urb. Grumete medina.

A tales efectos, el Sr. se compromete a utilizar de forma correcta el permiso que se le está brindando, sin perjudicar la reputación de nuestro establecimiento.

Siendo este un requisito indispensable para la obtención de su licenciatura. Se extiende la presente constancia de solicitud de los intereses para los fines pertinentes.

Atentamente,

Olga Lisoy Díaz Clavo
GERENTE GENERAL

Olga Lisoy Diaz Clavo

Gerente General

Central (01) 613-9292